



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE SANT JOAN DE LABRITJA

21731

Aprovació definitiva del Reglament del servei de subministrament d'aigua potable de Sant Joan de Labritja

Havent resultat aprovat definitivament el “Reglament del Servei de subministrament d'aigua potable de Sant Joan de Labritja”, aprovat inicialment per l'Ajuntament Ple de data 28 d'agost, anunci publicat al BOIB núm. 129 de data 19 de setembre de 2013, i després d'haver estat exposat al públic durant el termini reglamentari, sense que s'hagin produït reclamacions sobre el mateix; es transcriu a continuació per al general coneixement.

Sant Joan de Labritja, 21 de novembre de 2013.

L' ALCALDE
Antoni Mari Mari

REGLAMENT MUNICIPAL DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA POTABLE DE SANT JOAN DE LABRITJA

ÍNDEX

TÍTOL PRIMER: DISPOSICIONS GENERALS.

CAPÍTOL I. OBJECTE I NATURALESA DEL SERVEI.

- Article 1. Objecte.
- Article 2. Gestió i titularitat del servei.
- Article 3. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament.
- Article 4. Accés al servei.
- Article 5. Règim jurídic.
- Article 6. Definicions.

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI I DELS USUARIS O CLIENTS.

- Article 7. Drets del prestador del servei.
- Article 8. Obligacions de l'Entitat Gestora.
- Article 9. Drets de l'usuari o client.
- Article 10. Obligacions dels Clients.
- Article 11. Prohibicions específiques.

TÍTOL SEGUNDO: CONNEXIÓ AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT.

CAPÍTOL I. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT.

- Article 12. Condicions per a l'autorització de la connexió de servei dins de l'àmbit de gestió.
- Article 13. Fiança.
- Article 14. Classes de subministrament.
- Article 15. Prioritat de subministrament.
- Article 16. Instal·lacions de l'abonat.
- Article 17. Regularitat del subministrament.
- Article 18. Import del subministrament.
- Article 19. Condicions tecnicosanitàries de les aigües subministrades.

CAPÍTOL II. INSTAL·LACIONS EXTERIORS.

- Article 20. Característiques de les connexions de servei
- Article 21. Tramitació de sol·licituds de connexió de servei
- Article 22. Actuacions després de l'Autorització de la connexió de servei.
- Article 23. Formalització de l'Autorització.
- Article 24. Execució i conservació.
- Article 25. Causes de denegació de la sol·licitud de connexió de servei.
- Article 26. Elements materials del servei.





- Article 27. Execució de les instal·lacions exteriors.
Article 28. Connexions de servei especials.
Article 29. Connexió de servei divisòria. 20
Article 30. Connexió de servei independent.
Article 31. Protecció de la connexió de servei.
Article 32. Posada en càrrega de la connexió de servei.
Article 33. Connexió de servei en desús.
Article 34. Execució i finançament de la nova xarxa de subministrament d'aigua.

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS INTERIORS.

- Article 35. Execució de les instal·lacions.
Article 36. Detecció de fugides i Inspecció de la instal·lació.
Article 37. Prohibició de barrejar aigua de diferents procedències.

CAPÍTOL IV: PRESTACIÓ DEL SERVEI A POLÍGONS I NOVES ACTUACIONS URBANÍSTIQUES 24

- Article 38. Instal·lació del servei a polígons o noves actuacions urbanístiques.

TÍTOL TERCER: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI.

CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DEL SERVEI.

- Article 39. Subscripció de la pòlissa o contracte del servei.
Article 40. Pòlissa única per a cada subministrament.
Article 41. Condicions de contractació. Quota de contractació.
Article 42. Posada en servei.
Article 43. Durada de la pòlissa.
Article 44. Causes de denegació del contracte.
Article 45. Modificacions en la pòlissa.
Article 46. Canvi titularitat del contracte.
Article 47. Subrogació.
Article 48. Rescissió.

CAPÍTOL II. SUSPENSIO DEL SERVEI I RESCISIO DEL CONTRACTE.

- Article 49. Causes de suspensió.
Article 50. Procediment de suspensió del subministrament.
Article 51. Renovació del subministrament.
Article 52. Extinció i resolució del contracte.
Article 53. Retirada de l'aparell de mesurament.
Article 54. Compatibilitat de procediments.
Article 55. Accions legals.

TÍTOL QUART: SISTEMES DE MESURAMENT.

- Article 56. Tipus de comptadors.
Article 57. Instal·lació del comptador.
Article 58. Ubicació del comptador.
Article 59. Verificació i conservació dels comptadors.
Article 60. Comprovacions particulars.
Article 61. Verificació oficial.
Article 62. Bateria de comptadors.
Article 63. Canvis d'emplaçament.
Article 64. Prohibició de manipulació del comptador.

TÍTOL CINQUÈ: CONSUM I FACTURACIÓ.

- Article 65. Consum i facturació.
Article 66. Facturació.
Article 67. Lectura de comptadors.
Article 68. Anomalies, estimacions i avaluacions en el cas d'incidències de mesura.
Article 69. Preus aliens al consum d'aigua.
Article 70. Tributs i altres conceptes de la factura.
Article 71. Drets econòmics de connexió de servei .
Article 72. Objecte i periodicitat de la facturació. Tarifes o Taxes.
Article 73. Factures.
Article 74. Terminis i forma de pagament. Informació a lliurar.
Article 75. Reclamacions.





TÍTULU SISÈ: INSPECCIÓ, RÈGIM SANCIONADOR I RECLAMACIONS.

CAPÍTOL I. INSPECCIÓ.

Article 76. Infraccions de l'Entitat Gestora.

Article 77. Inspecció.

Article 78. Actuació inspectora.

CAPÍTOL II. RÈGIM SANCIONADOR.

Article 79. Objecte i abast del règim sancionador.

Article 80. Potestat sancionadora.

Article 81. Responsables.

Article 82. Infraccions lleus.

Article 83. Infraccions greus.

Article 84. Infraccions molt greus.

Article 85. Sancions.

Article 86. Graduació de les sancions.

Article 87. Concurrencia de sancions.

Article 88. Reparació.

Article 89. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats.

Article 90. Altres responsabilitats.

Article 91. Procediment sancionador.

Article 92. Mesures provisionals.

CAPÍTOL III. CONSULTES I RECLAMACIONS.

Article 93. Consultes i informació.

Article 94. Reclamacions.

Article 95. Arbitratge.

Article 96. Jurisdicció.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA.

RÈGIM JURÍDIC APLICABLE EN SITUACIÓ D'EXCEPCIONALITAT O EMERGÈNCIA DE SEQUERA

Art. 1. Àmbit temporal d'aplicació.

Art. 2. Òrgan competent.

Art. 3. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa de proveïment domiciliària.

Art. 4. Obligacions de l'entitat subministradora.

Art. 5. Infraccions.

Art. 6. Sancions.

Art. 7. Graduació de les sancions.

Art. 8. Denúncies.

Art. 9. Persones responsables.

Art. 10. Procediment sancionador.

Art. 11. Altres mesures en cas d'infracció.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA.

DISPOSICIÓ FINAL.

TÍTOL PRIMER: DISPOSICIONS GENERALS. CAPÍTOL I. OBJECTE I NATURALESA DEL SERVEI.

Article 1. Objecte.

L'objecte d'aquest Reglament és la regulació del servei de subministrament d'aigua per al consum humà en el terme municipal de Sant Joan de Labritja, incloent la determinació dels drets i les obligacions del gestor i dels usuaris del servei definits en aquest reglament

El servei municipal de proveïment domiciliari d'aigua potable es prestarà dins dels límits del terme municipal de Sant Joan de Labritja. Aquesta ha de garantir, en qualsevol cas, en els nuclis de població del municipi, el proveïment domèstic i la dotació necessària per a indústries i activitats de poc consum d'aigua.

L'àmbit d'actuació és aquella zona o zones del terme municipal en les quals, per les seues característiques urbanístiques, s'ha de prestar el



servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà.

Àrea de gestió és la zona o zones en les quals, dins de l'àmbit d'actuació, l'Entitat Gestora presta efectivament el servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà, limitant-se a les zones amb classificació d'urbana i amb instal·lacions municipals.

Article 2. Gestió i titularitat del servei.

1. El servei de subministrament d'aigua potable és un servei públic de titularitat municipal, sense perjudici de la forma de gestió que aprovi l'Ajuntament.
2. L'Ajuntament de Sant Joan de Labritja pot prestar el servei de subministrament d'aigua potable mitjançant qualsevol de les formes de gestió dels serveis públics previstos en la legislació vigent.
3. Sense perjudici del disposat en els apartats 1 i 2, el servei de subministrament domiciliari d'aigua potable es pot garantir emprant les fórmules associatives que es preveuen en la legislació de règim local o mitjançant conveni, acord de delegació o col·laboració amb altres administracions públiques.
4. Sense perjudici de la titularitat municipal del servei de subministrament, l'Ajuntament explicarà per a la seua prestació amb el suport dels ens supra municipals de cooperació i assistència als municipis.

Article 3. Funcions de l'Ajuntament i garantia de subministrament.

1. En la seua condició de titular del servei de subministrament d'aigua potable, correspon a l'Ajuntament de Sant Joan de Labritja l'exercici de les funcions següents:

- a) Prestar el servei, directament o indirectament, amb continuïtat i regularitat, i sense altres interrupcions que les que es deriven de força major, o bé incidències excepcionals i justificades, pròpies de l'explotació del servei, de conformitat amb el que estableix el present Reglament.
- b) Garantir la potabilitat de l'aigua subministrada de conformitat amb el que estipula el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua del consum humà, directament o a través del gestor del servei.
- c) Vetllar perquè els titulars d'establiments oberts al públic posin a la disposició dels seus usuaris aigua apta per al consum.
- d) Organitzar, coordinar i reglamentar el servei, establint i modificant la forma de gestió (directa o indirecta) i controlant i supervinent l'efectiva prestació d'aquest. Regulant, si escau, l'adjudicació i formalitzant els contractes administratius que tenguin per objecte la gestió indirecta del servei i el seu seguiment i control posterior.
- e) Establir i modificar la forma de gestió directa o indirecta del servei.
- f) Aprovar l'adjudicació dels contractes administratius que tenguin per objecte la gestió indirecta del servei.
- g) Planificar, projectar, executar, conservar i explotar les obres i instal·lacions generals del servei (de forma directa o indirecta, a través d'una Entitat Gestora), necessàries per captar, recollir, regular, conduir, emmagatzemar, distribuir i situar en els punts de presa dels usuaris aigües aptes per al consum humà.
- h) Aprovar les taxes, quotes, cànon, preus o tarifes del servei, sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, l'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment.
- i) La supervisió, control, fiscalització del servei, les seues modificacions, el rescab, el segrest o la declaració de caducitat en aquells casos en què fos necessari.
- j) Qualsevol una altra funció que li sigui assignada per la legislació vigent, en la seua condició d'ens titular del servei.

2. El subministrament d'aigua als usuaris o clients és permanent excepte si hi ha un pacte en contra en el contracte, i no es pot interrompre si no és per força major, causes alienes al prestador del servei o qualsevol altre motiu previst en aquest Reglament.

3. En circumstàncies excepcionals, com per exemple sequeres, emergències o altres situacions que impliquen que la qualitat de l'aigua no sigui apta per al consum humà, el prestador del servei, amb l'acord previ de l'Administració competent, podrà restringir el subministrament d'aigua als usuaris o clients.

En aquest cas el prestador del servei queda obligat a informar, pels mitjans de comunicació de major difusió, de les restriccions, així com de





la resta de mesures que s'hauran d'implantar.

4. En cas de ser necessari, les instal·lacions dels usuaris o clients han de disposar d'elements destinats a garantir una reserva per a tres dies d'aigua potable necessària per donar continuïtat al servei, així com els corresponents sistemes d'elevació de pressió.

Article 4. Accés al servei.

En atenció al caràcter públic de subministrament d'aigua, qualsevol persona física o jurídica que ho sol·liciti, podrà accedir a la seua recepció sempre que compleixi les disposicions, drets i obligacions que disposa aquest Reglament i resta de normativa que sigui aplicable.

Té la consideració d'usuari del servei tota persona física o jurídica que hagi contractat i rebi, al seu domicili o en un altre lloc fixat de mutu acord, el subministrament, i hagi adquirit per aquest fet la condició d'usuari o client.

Els usuaris del servei rebran, indistintament, la denominació de client o usuari.

Article 5. Règim jurídic.

1. El servei de subministrament d'aigua potable es regula per la normativa vigent en matèria de règim local, aigües, sanitat, indústria i comerç, defensa dels consumidors i usuaris, el Codi Tècnic de l'Edificació, pel present Reglament i per la resta d'ordenances i reglaments municipals que no s'oposin a aquest Reglament.

2. Sense perjudici de les competències atribuïdes a altres administracions públiques, l'Ajuntament podrà aprovar totes les disposicions que siguin necessàries per a la gestió del servei de proveïment, que seran complementàries d'aquest Reglament.

3. Aquest Reglament té vigència indefinida, sempre que no resulti alterat total o parcialment per una norma posterior de rang igual o superior.

Article 6. Definicions.

Els usos de l'aigua es classifiquen en:

a) Subministrament per a usos domèstics: Són aquells en els quals l'aigua s'utilitza exclusivament per atendre les necessitats primàries de la vida humana.

S'aplicarà aquesta modalitat exclusivament a locals destinats a habitatge, als centres socials, residències, centres sanitaris i hospitals.

S'exclouran aquelles en les quals es realitzi activitat industrial, comercial o professional.

b) Subministraments per a altres usos: Seran tots aquells en els quals l'aigua no s'utilitzi per a les finalitats exposades en l'apartat anterior.

En tot cas, els locals comercials o de negocis que puguin existir a cada edifici, hauran de disposar d'un subministrament independent.

Es distingeixen:

b.1) Subministraments per a usos comercials: Són aquells que s'utilitzen quan l'aigua es destina a les necessitats de locals comercials i de negocis, tals com a oficines, despatxos, tendes, centres privats d'ensenyament, centres esportius, clubs socials i recreatius, garatges o cotxeres, així com en tots aquells usos relacionats amb hostaleria, restauració, allotjament i oci; en general, en tots aquells no destinats a un dels altres usos indicats en aquest apartat.

b.2) Subministraments per a usos industrials: Els que utilitzen l'aigua com un element directe o indirecte d'un procés de producció.

b.3) Subministraments per a parcs, solars, jardins i usos lúdics: Els que empren l'aigua per satisfer les necessitats de la vegetació i el manteniment d'aquests elements associats a la naturalesa, siguin aquests de caràcter públic o privat.

b.4) Subministraments per a usos especials: qualsevol un altre no definit en els apartats anteriors, inclosos els de caràcter temporal. En tot cas, tenen la condició d'usos especials els subministraments provisionals per obres, fires o altres activitats temporals en la via pública, així com els subministraments a empreses, organismes o qualsevol forma jurídica depenent de l'Ajuntament.

Seràn subministraments provisionals, aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Aquests subministraments es contractaran sempre per temps definit, encara que podran prorrogar-se per causes justificades.

Classes de subministraments provisionals:

-Subministrament provisional d'aigua per a obres. S'efectuarà segons les següents condicions:



- Mitjançant comptador col·locat a aquest efecte en lloc apropiat especialment protegit, segons criteri de l'Entitat Gestora.
- El subministrament d'obra haurà de deixar-se fora de servei en finalitzar oficialment les obres per les quals es va sol·licitar.
- Es considerarà defraudació la utilització d'aquest subministrament per a usos diferents als d'obra. Si es dona aquest cas, l'Entitat Gestora podrà, amb independència de la sanció que correspongui, procedir al tall del subministrament i a l'anul·lació del contracte.
- El titular del contracte o el seu representant legal, podrà sol·licitar pròrroga del contracte de subministrament per a obra, sempre que no se superi la data de compliment de la llicència d'obres expedida per l'Ajuntament.
- Subministraments per a espectacles temporals en locals mòbils o un altre tipus d'instal·lacions provisionals. Podran contractar-se sempre per temps definit i amb la corresponent llicència municipal.

c) Subministraments per a sistemes contra incendis: Les instal·lacions contra incendis requeriran l'establiment d'un subministrament d'aigua per a aquest ús exclusiu i el compliment, amb caràcter general, de les condicions que aquest document prescriu per a la resta d'instal·lacions.

Les instal·lacions contra incendis seran absolutament independents de les destinades a qualsevol altra fi, en la mesura en què les condicions tècniques ho permetin, i d'elles no podrà efectuar-se derivació alguna per a un altre ús.

Queda prohibit prendre aigua de qualsevol element d'aquestes instal·lacions, excepte en el cas d'incendi, sense l'expressa autorització de l'Entitat Gestora.

Actuacions urbanístiques.- Les actuacions derivades de qualsevol tipus d'instrument de planejament i execució o aquelles actuacions de formació de trama urbana de caràcter aïllat que s'hagin de desenvolupar en terrenys amb la deguda qualificació urbanística i que requereixin la creació, modificació o ampliació de la xarxa de proveïment d'aigua.

Aforament.- És el càlcul o mesura del cabal (quantitat d'aigua que porta un corrent en la unitat de temps) de subministrament, quan el mateix no es pot registrar a través d'un comptador o instrument de mesura homologat. Aquesta mesura es fa d'acord a la pràctica, o tècnica comunament reconeguda.

Àrea de gestió.- És la zona o zones en les quals, dins de l'àmbit d'actuació (terme municipal o territori definit), l'Entitat Gestora presta efectivament el servei públic de subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà. És per tant l'àrea de cobertura on es pot subministrar aigua.

Cabal d'aigua de "sobrecàrrega".- És el cabal d'aigua més alt amb el qual pot funcionar el comptador de forma satisfactòria durant un període curt de temps sense sofrir deterioració.

Cabal d'aigua "permanent".- És el cabal d'aigua més elevat amb el qual pot funcionar el comptador de forma satisfactòria en condicions normals de funcionament (flux estacionari o intermitent).

Client.- La persona física o jurídica titular d'un contracte de subministrament d'aigua per al consum humà per a un immoble, ja sigui habitatge, local o indústria, en la qual acrediti el seu dret d'ús, i rep, al seu domicili o en un altre lloc fixat de comú acord, el subministrament contractat. El titular del contracte ho serà, també, dels drets i obligacions derivats d'aquest, amb independència del nombre d'usuaris. El titular del contracte haurà de ser propietari de l'immoble.

Consum benvolgut.- És el consum assignat a un període en el qual no s'ha pogut efectuar la lectura, ja sigui per absència del Client quan és necessària la seua presència, o bé quan existeix una impossibilitat tècnica en l'obertura de l'armari, etc., causes que es consideren reparables en futurs períodes de lectura. Aquests consums es facturaran a compte, de manera que quan es resolgui el problema pugui procedir-se a la lectura i a la seua regularització.

Consum avaluat.- És el consum assignat a un període en el qual no s'ha pogut efectuar la lectura a causa d'una anomalia en el comptador, no reparable. Aquest consum facturat es considerarà consum en ferm.

Entitat Gestora.- Es denomina amb aquesta expressió, a aquelles persones, naturals o jurídiques, públiques o privades, que dediquen la seua activitat a la distribució domiciliària o proveïment de l'aigua per al consum humà, conforme a l'establert en la vigent legislació. Disposaran de les capacitats tecnològiques, econòmiques, de recursos humans i organitzatius, adequades per desenvolupar amb professionalitat i eficiència les complexes tasques del subministrament o proveïment d'aigua per al consum humà que anirà referit a un determinat àmbit territorial.

Infraestructures.-

- Connexió de servei.- És el tram de canonada i altres elements accessoris que uneixen la xarxa de distribució amb la instal·lació interior de l'immoble. Disposarà d'una vàlvula o clau hidràulica per aïllar la xarxa de la instal·lació interior a subministrar.

Solament s'instal·larà una Connexió de servei per immoble independent o comunitat de propietaris

La connexió de servei constarà dels següents elements:

- Dispositiu de presa: es troba col·locat sobre la canonada de la xarxa de distribució i obre el pas de la connexió de servei (clau de presa o collet de presa en càrrega).
- Branc: és el tram d'enllaç o canonada que uneix el dispositiu de presa amb la vàlvula de connexió de servei.
- Vàlvula de connexió de servei: És un dispositiu mecànic que permet l'obertura i tancament al pas de l'aigua cap al punt de subministrament. Aquesta vàlvula, que les seues característiques seran determinades per l'Entitat Gestora, serà maniobrada únicament pel personal d'aquesta, quedant expressament prohibida la seua manipulació pels clients i usuaris. Estarà situada al final del branc de connexió de servei en la via pública i enfront de l'immoble o en façana accessible des de la via pública. Constitueix l'element delimitador de responsabilitat entre l'Entitat Gestora i el Client. És la que el Codi Tècnic de l'Edificació (CTE), Secció HS4 denomina com a "clau de tall en l'exterior de la propietat".

- **Connexió de servei en desús.** Es considerarà Connexió de servei en desús i es procedirà a la seua posada fora de servei en els següents casos:

- Quan passats 6 mesos que no s'abonen les despeses de manteniment d'una Connexió de servei, en una parcel·la buida, havent-se notificat prèviament per escrit, per part del prestador del servei a l'usuari o client, s'anul·larà la connexió de servei.
- Quan passats 6 mesos d'haver fet contracte no hagin rebut avís per part de l'usuari o client que estigui d'acord amb rebre el servei per part del prestador i en el lloc on estigui emplaçat el comptador correspongui en immoble, casa o parcel·la buida, havent-se notificat prèviament per escrit.
- Quan l'usuari o client en carta signada ens doni la sol·licitud de baixa del contracte.

- **Comptador.**- Dispositiu mecànic o electrònic capaç de mesurar, mitjançant lectura analògica o digital, la quantitat d'aigua consumida en un punt de subministrament. Normalment dotat i protegit per unes instal·lacions complementàries tals com a vàlvules d'aïllament, aixeta d'aforament, armari de protecció i similars.

Els comptadors individuals, s'instal·laran en bateria, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquesta fi, emplaçats en zona comunitària de l'immoble, amb accés directe des del carrer o des del portal de l'entrada en els casos en què ho tinguin. No obstant això, per als habitatges adossats en filera, els comptadors individuals es podran situar en l'espai corresponent a cadascuna de les seues façanes, sempre que comptin amb sistemes propis de reserva per 3 dies de consum i sistema d'elevació de pressió propi.

- **Blocs o Trams de consum.**- Són els intervals predeterminats de potencial consum en el període que es determini, que s'ordenen de menor a major consum i s'estructuren consecutivament. Normalment es estableixen per fixar mecanismes de progressivitat tarifària, aplicant-se als consums reals en aquests intervals un preu unitari creixent de la unitat de consum.

- **Dispositius d'elevació de pressió, dipòsit interior, xarxa interior de repartiment, dispositius de consum.**- Segons el que es disposa en l'HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.

- **Instal·lacions interiors.**- S'entendrà per instal·lació interior de subministrament d'aigua el conjunt de canonades i els seus elements de control, maniobra i seguretat, posteriors a la vàlvula de connexió de servei en el sentit de la circulació normal del flux de l'aigua.

Les instal·lacions interiors hauran d'explicar, necessàriament, amb sistemes antirretorn que impedeixin la reculada de l'aigua d'aquestes instal·lacions a la xarxa de distribució.

- **Xarxes** (Artèries, canonades de distribució):

- **Xarxa Arterial o principal:** El conjunt de conduccions principals que uneixen uns sectors del proveïment amb uns altres, amb certa independència, i sense derivacions directes de connexions de servei per als clients.
- **Xarxa de Distribució o secundària:** El conjunt de canonades instal·lades a l'interior dels sectors de població, interconnectades entre si i de les quals deriven les Connexions de servei dels clients.

- **Vàlvules d'aïllament del comptador o claus de pas.**- El comptador disposarà, en la seua instal·lació, de dues vàlvules o claus hidràuliques d'aïllament o seccionament, com a dispositius mecànics que permeten l'obertura o tancament del pas del flux d'aigua. Una de les vàlvules serà d'ús exclusiu de l'Entitat Gestora i es trobarà instal·lada abans de l'entrada d'aigua al comptador. L'altra vàlvula, podrà ser d'ús per al Client (aïllament de la seua instal·lació interior) i se situarà a la sortida d'aigua després del comptador. Podrà utilitzar-se com a "clau de tall general", segons estableix la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació.

- **Vàlvula de retenció o antirretorn.**- Dispositiu que permet el pas del fluid en un sol sentit, impedit les tornades no desitjades.

Pressió de servei.- Pressió manomètrica del subministrament d'aigua a la instal·lació en règim estacionari.



Servei.- Correspon al proveïment públic d'aigua per al consum humà domiciliari. Consisteix en el subministrament permanent d'aigua amb condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) al punt de subministrament individual, que serà objecte de contracte específic.

Tipus de Subministrament.-

- Subministrament Públic: És el procedent de la xarxa pública de proveïment i objecte d'aquest document.
- Subministraments Propis o acte subministraments: Es consideraran subministraments propis o acte-subministraments aquells dels quals disposin els clients o usuaris per al proveïment d'un immoble, bé siguin d'aigües superficials o subterrànies i que comptin amb la deguda autorització o concessió de l'organisme competent.

Per a tals subministraments queda totalment prohibida la interconnexió amb xarxes públiques de subministrament domiciliari, divent el Client o usuari acreditar, mitjançant certificació emesa per instal·lador autoritzat, l'existència de xarxes interiors separaves i no interconexionades amb les xarxes o canonades de proveïment d'aigua per al consum humà.

Els mateixos requisits i exigències referits en el paràgraf anterior, s'observarà per a aquells clients i usuaris que disposin d'autorització o concessió per a la utilització d'aigües depurades, reciclades o regenerades.

- Subministraments provisionals: Aquells que tenen una temporalitat definida i uns usos determinats. Aquests subministraments es contractaran sempre per temps definit. Els subministraments provisionals podran prorrogar-se a instàncies del titular del subministrament, per causa justificada i amb exprés consentiment de l'Entitat Gestora.

Urbanitzacions i polígons.- Aquells conjunts de terrenys sobre els quals una actuació urbanística exigeixi la creació, modificació o ampliació d'una infraestructura viària i de serveis (particularment de xarxes de distribució i proveïment d'aigües) per a les parcel·les o solars que conformen l'actuació, així com les connexions entre aquestes amb el casc urbà.

Usuari.- Tota persona física o jurídica que tenguí disponibilitat i accés al servei de proveïment d'aigua per al consum humà.

CAPÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI I DELS USUARIS O CLIENTS.

Article 7. Drets del prestador del servei.

Té la consideració de gestor del servei la persona física o jurídica que, per encàrrec o disposició del mateix Ajuntament en cas de gestió directa, o mitjançant l'oportú contracte de gestió de serveis públics en cas de gestió indirecta, sigui la responsable d'efectuar materialment el proveïment als usuaris, dedicant la seua activitat a la captació, el tractament, el transport i la distribució de l'aigua potable.

El servei municipal de proveïment domiciliari d'aigua potable pot ser prestat mitjançant qualsevol de les formes de gestió de serveis que preveu la legislació de règim local. En tot cas, el gestor del servei i el seu personal rebran l'acreditació corresponent del municipi per a coneixement i garantia dels usuaris.

Sense perjudici del que disposen els apartats 1 i 2, el servei de proveïment domiciliari d'aigua potable es pot garantir emprant les fórmules associatives que preveu la legislació de règim local o mitjançant conveni, acord de delegació o col·laboració amb altres administracions públiques.

Sense perjudici d'aquells altres drets que en relació amb situacions específiques puguin derivar-se per a l'Entitat Gestora, i dels quals li atorguin les disposicions legals i reglamentàries en matèria de gestió del Servei Públic, el gestor del servei gaudirà dels drets següents:

- a) Prestar el servei d'acord amb aquest Reglament i, si és el cas, de conformitat amb el contracte de gestió de serveis públics que hagi subscrit amb la corporació.
- b) Percebre els ingressos corresponents per la prestació de servei, aplicant als diferents tipus de subministrament que tenguí establertes les tarifes o taxes que a cada moment tenguí aprovades per l'Autoritat.
- c) Inspeccionar, revisar i intervenir, sense perjudici de les competències que la legislació vigent confereixi als diferents òrgans de l'Administració les instal·lacions interiors del subministrament que, per qualsevol causa, es trobin o puguin trobar-se en servei o ús.
- d) Suspendre el subministrament en els termes i amb les condicions que es desprenen d'aquest Reglament.
- i) La resta de drets que preveuen aquest Reglament i la resta de normes i disposicions aplicables.



Article 8. Obligacions de l'Entitat Gestora.

L'Entitat Gestora, estarà obligada a:

- a. Distribuir i situar en els punts de presa dels usuaris l'aigua per al consum humà, amb els recursos al seu abast i en l'àmbit de la competència que tenguí assumida.
- b. Executar les Connexions de servei al servei, de conformitat amb l'establert en les normes tècniques corresponents. L'Entitat Gestora estarà obligada a atorgar l'autorització de connexions de servei per al subministrament d'aigua a tots aquells que, havent formulat la sol·licitud prèviament, acreditin complir les citades disposicions, en els casos de nous polígons o urbanitzacions.
- c. Mantenir en condicions normals de funcionament, excepte en el cas d'avaries accidentals o causes de força major, les instal·lacions del servei de manera que es garanteixin la disponibilitat i regularitat del subministrament als usuaris en les respectives Connexions de servei. L'Entitat Gestora haurà de facilitar la informació sobre els valors nominals de pressió i cabal de qualsevol connexió al servei.
- d. Garantir l'aptitud de l'aigua per a consum humà, conformement a les disposicions sanitàries vigents, fins a la vàlvula de connexió de servei o fins al límit exterior de la propietat privada, en el cas de no existir aquesta vàlvula.
- e. Contestar les consultes i reclamacions dels Clients no superant, en cap cas, el termini màxim que estableixi la normativa estatal o autonòmica d'aplicació en matèria de defensa de consumidors i usuaris.
- f. Mantenir un servei permanent de recepció d'avisos les 24 hores del dia, durant tots els dies de l'any, al que els usuaris puguin dirigir-se per comunicar avaries o rebre informació en cas d'emergència.
- g. Conservar, mantenir i explotar les xarxes i instal·lacions de proveïment d'aigua adscrites al servei, així com dels branços de les Connexions de servei fins a la vàlvula de connexió de servei, o fins al límit exterior de la propietat privada, en el cas de no existir aquesta vàlvula.
- h. Donar publicitat als clients en els casos de defectes de subministrament, previsibles i programats, com a mínim amb vint-i-quatre hores d'antelació, bé a través dels mitjans de comunicació en la localitat o bé mitjançant comunicats directes que garanteixin la informació de l'esmentat tall de subministrament.
- i. Informar els projectes de noves obres de proveïment d'aigua per al consum humà i el conjunt de les instal·lacions precises fins als edificis o immobles objecte del subministrament domiciliari; informar els plans parcials i especials, programes d'actuació urbanística i projectes d'urbanització, respecte de la xarxa de distribució d'aigua a l'àrea, sector, polígon o unitat d'execució corresponent, a fi de verificar l'adequació dels projectes de proveïment a les normes tècniques del servei i com a tràmit previ a la seua aprovació per l'Ajuntament o l'Administració Supramunicipal amb competències urbanístiques.
- j. Emetre informe previ, amb suficient antelació, al fet que l'Ajuntament o organisme competent procedeixi a la recepció de qualsevol urbanització, en el que es refereixi a les obres de proveïment d'aigua, independentment que les mateixes hagin estat executades o no per l'Entitat Gestora.
- k. Conservar, mantenir i explotar les obres i instal·lacions relacionades amb el proveïment d'aigua que siguin executades per l'Estat, Ajuntament o altres administracions, una vegada que es produeixi el seu lliurament al municipi i la seua afectació o adscripció al servei.
- l. Col·laborar amb les autoritats, organitzacions socials i centres d'educació per facilitar, condicionat per les necessitats d'explotació, que els usuaris o públic en general puguin conèixer el funcionament de les mateixes.
- m. Assegurar que es presti als usuaris un tracte amable i respectuós per part de tot el personal de l'Empresa i dins del compliment escrupolós del seu haver de. Dotar i verificar que el personal vagi proveït de la seua corresponent acreditació, sense l'exhibició de la qual no es tindrà en compte la seua condició.
- n. Atendre els drets dels usuaris.
- o. Facilitar qualsevol informació relacionada amb les lectures, facturacions, comprovacions de comptador, cobraments i tarifes o taxes aplicades i, en general, sobre tota qüestió relacionada amb el subministrament que s'hagi generat en un període d'un any anterior a la data de presentació de la reclamació pel Client.
- p. Habilitar un mitjà de comunicació telemàtica o electrònica amb els clients, en virtut de l'exigut per la normativa aplicable.
- q. Subscriure, de conformitat amb els detalls que estableixi el Plec de Condicions de desenvolupament del servei, un segur de Responsabilitat Civil que cobreixi les obligacions econòmiques relacionades amb les condicions aquí citades, i les responsabilitats de la seua activitat enfront del Client i al titular del servei.

Article 9. Drets de l'usuari o client

El Client gaudirà dels següents drets:

- a. Disposar, en condicions normals, d'un servei permanent de subministrament d'aigua per al consum humà, sense perjudici de les interrupcions o suspensions indicades en aquest document. Disposar, en la connexió de servei, d'una pressió suficient, que serà determinada i informada per l'Entitat Gestora. En el cas que l'Entitat Gestora, no pogués garantir un mínim de pressió al cabal de l'aigua necessari per al servei de l'edifici, el promotor haurà de construir un dipòsit regulador-aprovisionador, el qual se subministrarà d'un comptador general i des d'allí, mitjançant grups de pressió o similar, impulsarà el líquid fins a la bateria, en la qual s'haurà instal·lat un comptador per usuari





- b. Disposar de l'aigua en les condicions d'aptitud per al consum humà (potabilitat) i tècniques que, d'acord amb les instal·lacions de l'habitatge, indústria o unes altres, i en funció del contracte, siguin les adequades i de conformitat amb la normativa legal aplicable.
- c. Ser advertit de forma immediata en el cas de no reunir l'aigua les condicions mínimes legalment requerides.
- d. Subscriure un contracte de subministrament subjecte a les garanties previstes en aquest document i altres normes aplicables, amb la presentació prèvia de la documentació corresponent exigible.
- e. Requerir a l'Entitat Gestora els aclariments, informacions i assessorament necessaris per adequar la seua contractació a les seues necessitats reals.
- f. Al fet que se li prengui lectura a l'equip de mesura que controli el subministrament almenys una vegada cada tres mesos.
- g. Al fet que se li facturin els consums segons les tarifes i taxes vigents i a rebre la facturació del consum efectuat, d'acord amb les tarifes, taxes i preus legalment establerts, amb una periodicitat no superior a tres mesos, tret que existeixi un pacte específic amb l'Entitat Gestora.
- h. Disposar, a més dels rebuts o factures, de la informació necessària que li permeti contrastar-la amb la subministrada per l'equip de mesura.
- i. Conèixer l'import pressupostari de les instal·lacions que hagin de ser executades per part de l'Entitat Gestora, d'acord amb les taxes o tarifes i preus d'aquestes.
- j. Triar lliurement l'instal·lador autoritzat que executi les instal·lacions interiors, així com el proveïdor del material, que haurà d'ajustar-se a les prescripcions tècniques recollides en els documents de regulació i normativa tècnica oficial, i l'establerta per l'Entitat Gestora.
- k. Rebre un servei de reparacions urgents quan ho requereixin les instal·lacions de la xarxa de distribució exterior al seu domicili o local.
- l. Ser atès amb eficàcia i amb la deguda educació i correcció per part del personal de l'Entitat Gestora, respecte als aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- m. Sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per part de l'Entitat Gestora que pretengui llegir l'equip de mesura i/o revisar les instal·lacions.
- n. Sol·licitar la comprovació, per part de l'Entitat Gestora, de l'equip de mesura i/o sol·licitar la seua verificació oficial en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament, d'acord amb l'establert en l'article 61 del present document.
- o. Formular les consultes i les reclamacions que crea convenients (havent d'acreditar la seua condició de titular del contracte de subministrament o persona autoritzada pel titular), d'acord amb el procediment establert en aquest document o la normativa que correspongui, contra l'actuació de l'Entitat Gestora o el personal autoritzat per aquesta, acudint a l'Administració competent en cas de discrepància amb la citada Entitat Gestora o, si aquesta no hagués contestat en el termini fixat per la normativa aplicable.
- p. Al fet que se li informi sobre l'adreça postal, número de telèfon i nombre de fax o adreça de correu electrònic en el qual pugui interposar les seues consultes i reclamacions.
- q. Consultar totes les qüestions derivades de la prestació i funcionament del servei en relació al seu subministrament, així com a rebre contestació per escrit de les consultes formulades per aquest procediment. Igualment, a rebre i accedir a informació sobre la normativa vigent que li sigui aplicable.
- r. Uns altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

Article 10. Obligacions dels clients.

Amb independència d'aquelles situacions que siguin objecte d'una regulació especial de les quals puguin derivar-se obligacions específiques per a un Client, estarà subjecte a les següents obligacions:

- a. Usar l'aigua amb els criteris d'estalvi, eficiència i ús racional, així com utilitzar les instal·lacions pròpies i el servei de forma correcta, concorde a la protecció ambiental i evitant tot perjudici a tercers i al servei.
- b. Usar l'aigua subministrada en la forma i per als usos establerts en el contracte.
- c. Complir les condicions i obligacions contingudes en el contracte subscrit amb l'Entitat Gestora que no siguin contràries a la normativa en vigor.
- d. Dipositar la fiança en el moment de formalitzar el contracte de subministrament.
- e. Disposar i lliurar la documentació justificativa que compleixi amb els requisits legals que permetin emetre les corresponents factures de subministrament (nombre d'identificació fiscal assignat per l'Administració Espanyola o, si escau, per la d'un altre Estat Membre de la Unió Europea).
- f. Satisfer puntualment l'import de les factures del servei d'aigua, en reciprocitat a les prestacions que rep, d'acord amb el que preveu la legislació vigent aplicable sobre el seu establiment i exigència. També haurà de satisfer els imports de les factures dels serveis específics que rebí.
- g. Quan als consums d'aigua, aquesta obligatorietat de pagament es considerarà extensiva als casos en què els mateixos s'hagin originat per fugida, avaria o defecte de construcció o conservació de les instal·lacions interiors.
- h. Pagar les quantitats resultants de liquidacions efectuades per raons de frau, fugides, o avaries sorgides per defectes de construcció o conservació de les instal·lacions interiors imputables al Client.
- i. Preveure les instal·lacions d'elevació, grups de pressió i dipòsits d'acord amb el que estableix la normativa aplicable.
- j. El Client no podrà instal·lar equips de bombament, aspirant directament de xarxa, que puguin originar descensos de la pressió en la



connexió de servei per sota dels nivells mínims establerts per l'Entitat Gestora.

- k. Utilitzar les instal·lacions correctament, mantenint intactes els precintes col·locats per part de l'Entitat Gestora o pels organismes competents de l'Administració que garanteixin la inviolabilitat de l'equip de mesura del consum i de les instal·lacions de connexió de servei en la seua condició de béns del servei públic de subministrament i abstenint-se de manipular-les.
 - l. Realitzar la conservació i reparació de les avaries que es puguin produir en les instal·lacions sota la seua responsabilitat d'acord amb la normativa en vigor.
 - m. Disposar d'un contracte vigent de manteniment per als equips que puguin alterar la qualitat de l'aigua de les instal·lacions generals o particulars amb una empresa especialitzada.
 - n. Quan en una mateixa finca existeixi al costat de l'aigua per al consum humà de distribució pública, aigua d'una altra procedència, haurà d'establir xarxes i instal·lacions interiors per on circulin o s'emmagatzemin independentment les aigües, sense que existeixi possibilitat que es barregin aquests corrents de diferents procedències.
 - o. No provocar i impedir tornades de l'aigua cap a la xarxa pública d'aigües provinents de les seues instal·lacions particulars amb perill d'alterar les seues condicions, i comunicar a l'Entitat Gestora qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
 - p. L'Entitat Gestora no es responsabilitza de la qualitat de les aigües en les instal·lacions que no compleixin les condicions dels punts anteriors, advertint-se als clients i usuaris de la responsabilitat en què poden incórrer, de produir-se, per reculada, l'alteració de les condicions d'aptitud per al consum de les aigües de la xarxa pública.
 - q. En cas de subministrament a través de dipòsits d'aigua i aquells altres que s'hagin de dotar de sistemes d'emmagatzematge d'aigua o cisternes, s'haurà de complir amb el disposat en la normativa sobre aquest tema, per evitar que aquests dispositius la contaminin o empitjorin la seua qualitat i suposin un risc per a la salut.
 - r. A aquest efecte, hauran de realitzar-se neteges periòdiques amb els productes que la normativa permeti, els quals han de tenir tant una funció de desincrustador com de desinfecció.
 - s. Abstenir-se d'establir, o permetre, derivacions en la seua instal·lació per a subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents a les consignades en el contracte.
 - t. Posar en coneixement de l'Entitat Gestora qualsevol avaria o modificació en les instal·lacions particulars que puguin afectar a la xarxa general de subministrament o a qualsevol dels elements que formen part de la prestació del servei.
 - u. Especialment, haurà de demanar autorització a l'Entitat Gestora per a la modificació de les instal·lacions que impliqui un augment dels cabals contractats de subministrament o modificació del nombre de receptors i/o la creació de nous punts de consum que resultin significatius pel seu volum, especialment si es tracta de subministrament per desenvolupar activitats.
 - v. Permetre l'entrada al local objecte de subministrament en les hores hàbils o de normal relació comercial, al personal del servei autoritzat per l'Entitat Gestora o al personal autoritzat pel Titular de Servei i que exhibint l'acreditació pertinent, tracti de revisar o comprovar les instal·lacions.
 - w. Custodiar el comptador o aparell de mesura, així com el conservar i mantenir l'armari en perfecte estat, sent extensible aquesta obligació tant als precintes del comptador com a les etiquetes d'aquell.
 - x. Notificar a l'Entitat Gestora amb 15 dies d'antelació la baixa del subministrament, assenyalant el dia en què haurà de cessar el mateix, per escrit o a través de qualsevol altre mitjà amb el qual quedi constància de la notificació.
 - y. Complir les normes, prohibicions i recomanacions d'ús que l'Ajuntament o Administració competent pugui dictar en situacions d'excepcionalitat o emergència per sequera i situacions de crisi.
- a@. Les altres que es puguin derivar de la legislació vigent.

Article 11. Prohibicions específiques.

Es prohibeix al Client:

- a. Establir o autoritzar branques o derivacions en la seua instal·lació per subministrar aigua a altres locals o habitatges no consignats en el contracte, que puguin suposar un ús fraudulent de l'aigua per part del Client o per tercers, abans dels equips de mesura.
- b. Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- c. Remunerar per qualsevol concepte als empleats de l'Entitat Gestora.
- d. Manipular els precintes dels equips de mesura.

TÍTULO SEGUNDO: CONEXIÓN AL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT. CAPÍTULO I. CONDICIONES DEL SUBMINISTRAMENT.

Article 12. Condicions per a l'autorització de la connexió de servei dins de l'àmbit de gestió.

L'autorització per a una Connexió de servei de subministrament d'aigua estarà supeditada al fet que es compleixin les condicions de proveïment ple, que s'estableixen a continuació:

- Que l'immoble, servei o complex que es pretén proveir estigui inclòs dins de l'àrea de gestió.
- Que als carrers o places de caràcter públic que limitin amb l'immoble, servei, complex o població, al fet que aquest doni façana, existeixin instal·lades, en servei i de diàmetre suficient, conduccions públiques de la xarxa de distribució d'aigua apta per a consum

humà.

-Quan es tracti de sòl urbà i no existeixin aquestes conduccions, el sol·licitant de la nova Connexió de servei podrà triar que les obres necessàries per atendre la petició de subministrament siguin executades bé per l'Entitat Gestora o per Empresa homologada per aquesta, i sempre sota la seua vigilància i supervisió i aprovat per l'Ajuntament.

-En qualsevol cas, les despeses derivades de les obres necessàries per atendre la petició de nou subministrament seran usuaris o clients pel sol·licitant de la connexió de servei.

-Que l'immoble, servei o complex que es pretén proveir, compti amb instal·lacions interiors disponibles i adequades a les Normes Tècniques de Proveïment de l'Entitat Gestora i a la legislació vigent.

-Que la conducció que ha de proveir a l'immoble es trobi en perfecte estat de servei i la seua capacitat de transport sigui, suficient, i sempre que el consum previst per la nova Connexió de servei no modifiqui de manera substancial, segons el parer dels tècnics, el règim hidràulic de la xarxa general.

-Que l'immoble, servei o complex a proveir disposi de connexió de servei per a abocaments d'aigües residuals i pluvials, o tenguí resolt el sistema d'evacuació de les mateixes, disposant, en aquest cas, de les autoritzacions precises per a això, excepte en el cas de regs.

-Els subministraments en sòl no urbà, excepcionalment per a instal·lacions d'interès públic o social o altres casos singulars, sempre que les condicions tècniques ho permetin, es podran instal·lar comptadors en sòl rústic. En aquest cas s'haurà d'instal·lar el comptador al costat de la xarxa existent (a una distància màxima de quatre metres) a fi d'evitar l'ampliació de la xarxa municipal en sòl rústic.

Article 13. Fiança.

1. El prestador del servei exigirà en el moment de la contractació del servei una fiança de garantia de pagament dels rebuts del subministrament, la qual ha de ser dipositada per l'usuari o client en el moment de la contractació. La fiança té per objecte garantir les responsabilitats pendents de l'usuari o client a la resolució del seu contracte, sense que pugui exigir l'usuari o client, durant la seua vigència, que se li apliqui a aquesta el reintegrament dels seus descoberts.
2. En el cas de no existir responsabilitats pendents a la resolució del contracte, s'ha de procedir a la devolució de la fiança al seu titular o al seu representant legal. Si existís responsabilitat pendent, l'import de la qual anés inferior a la fiança, es retornaria la diferència resultant.

Article 14. Classes de subministrament.

- a. Subministrament per a usos domèstics
- b. Subministraments per a altres usos
 - b.1) Subministraments per a usos comercials.
 - b.2) Subministraments per a usos industrials.
 - b.3) Subministraments per a parcs, jardins i usos lúdics.
 - b.4) Subministraments per a usos especials.

Classes de subministraments provisionals:

- Subministrament provisional d'aigua per a obres.
 - Subministraments per a espectacles temporals en locals mòbils o un altre tipus d'instal·lacions provisionals.
- c. Subministraments per a sistemes contra incendis

Article 15. Prioritat de subministrament.

1. L'objectiu prioritari del subministrament d'aigua és satisfer les necessitats domiciliàries dels habitatges de la població urbana i els consums del titular del servei. Els subministraments d'aigua per a usos comercials, industrials i altres usos es donaran en l'únic cas en què les necessitats de proveïment ho permetin.
2. Quan el servei ho exigeixi, amb la conformitat prèvia de l'Ajuntament, el prestador podrà en qualsevol moment disminuir, o fins i tot, suspendre temporalment el subministrament per determinats usos, per causes justificades d'interès públic.

Article 16. Instal·lacions de l'usuari o client.

1. Les instal·lacions utilitzades pels usuaris o clients sempre han de reunir les condicions de seguretat reglamentàries i el prestador del servei podrà negar el subministrament en cas de noves instal·lacions o reforma de les existents per no reunir els requisits legals. A aquests efectes, el prestador del servei pot dur a terme en les instal·lacions esmentades les comprovacions que siguin necessàries abans de procedir a la connexió de la xarxa de distribució.



2. Quant a les instal·lacions antigues en ús, el prestador del servei pot comunicar a l'Ajuntament i als usuaris o clients la seua falta de seguretat pel que l'usuari o client estarà obligat a corregir la instal·lació, si així ho jutja pertinent l'Ajuntament en el termini que ordeni. Si l'usuari o client no compleix el dispost, el prestador del servei queda facultat per suspendre el subministrament.

3. El prestador del servei no percebrà cap quantitat per la revisió d'instal·lacions, quan es produeixi per la seua pròpia iniciativa.

Article 17. Regularitat del subministrament.

El subministrament d'aigua als usuaris o clients serà permanent, excepte quan existeixi pacte contrari a la pòlissa, i no es podrà interrompre sinó és per força major, per reparació d'avaries en les instal·lacions del servei o en situacions excepcionals de sequera. Es considera causa de força major la no disponibilitat de cabals d'aigua en la captació o a la xarxa, bé totalment o bé parcialment, per motius no imputables al prestador del servei o a altres previstos en la normativa vigent.

Article 18. Import del subministrament.

Els imports del subministrament han d'ajustar-se a les taxes i/o tarifes vigents a cada moment, i han de referir-se al servei prestat. Així mateix, en el cas de subministraments eventuais de curta durada, s'admet la liquidació prèvia dels consums benivolguts basant-se en el cabal sol·licitat i en el nombre d'hores d'utilització.

Article 19. Condicions tecnicosanitàries de les aigües subministrades.

1. L'aigua subministrada pel servei de proveïment domiciliari, així com les instal·lacions necessàries per a la distribució, han de complir les determinacions tecnicosanitàries establertes en la normativa vigent.

2. El prestador del servei és responsable del compliment de la normativa sanitària en el cicle de captació, tractament i subministrament de l'aigua en tota la xarxa municipal de distribució, fins a la clau de registre.

3. El prestador del servei ha de practicar les proves periòdiques i mantenir la vigilància que requereixi la legislació sanitària a fi d'assegurar la potabilitat de l'aigua subministrada i efectuar les anotacions pertinents en els registres que corresponguin.

CAPÍTOL II. INSTAL·LACIONS EXTERIORS.

Article 20. Característiques de les Connexions de servei.

Les característiques de les Connexions de servei, tant pel que fa a les dimensions, tipus d'instal·lació, traçat i material, com a la seua execució, punt de connexió a la xarxa de distribució general, seran determinades per l'Entitat Gestora, tenint en compte el Codi Tècnic d'Edificació, així com els usos, consums previstos i les condicions de pressió de la xarxa de distribució, adonant al Titular del Servei.

L'execució de la connexió de servei podrà realitzar-la l'Entitat Gestora, o empresa homologada, sota el control i la vigilància de la primera, en els casos de nous polígons o urbanitzacions.

Quan se sol·liciti una connexió provisional per a la construcció d'una obra nova d'edificació, es han d'acompanyar les dades i documentació suficient, corresponent a les definitives, perquè l'Empresa Gestora estableixi els punts de connexió i les característiques de les Connexions de servei provisionals, de conformitat amb les quals hagin de ser definitives, així com preveure les possibles prolongacions de xarxa, quan anessin necessàries.

Els subministraments provisionals es podran prorrogar a instàncies del titular del subministrament, per causa justificada i amb exprés consentiment de l'Entitat Gestora.

Les Connexions de servei per a subministraments provisionals es retiressin una vegada complert el temps establert, sense que s'hagi sol·licitat pròrroga o adequació de la mateixa per als usos definitius. Les despeses de la condemna del subministrament seran per compte del Client.

Característiques tècniques

L'Entitat Gestora o empresa homologada, haurà de projectar i construir la connexió de servei pel traçat més curt possible amb accés des de la via pública i perpendicular a l'eix del vial, sense que discorri per dependències o locals privats que no siguin de lliure accés, tret que es disposi de la corresponent escriptura de servitud.

Les Connexions de servei no passaran en cap cas per finques o solars diferents del proveït, excepte existència o acord de servitud, escripturada i registrada.

Tota Connexió de servei tindrà en la via pública la clau de tall necessària (vàlvula de connexió de servei) per poder incomunicar-la de les



canonades generals.

Les autoritzacions de connexions de servei a les xarxes de distribució d'aigua es realitzaran per a cada instal·lació associada a serveis o immobles que físicament constitueixin una unitat independent d'edificació: conjunt d'habitatges i/o locals amb portal comú. Serà obligatòria la individualització de tots els serveis que componen la finca, inclosos els serveis comuns de reg, piscina, etc. mitjançant la instal·lació de comptadors secundaris.

Els locals comercials i industrials, que no formin part d'una comunitat, i els de usos comuns d'un edifici, disposaran de connexió de servei independent, sempre que el diàmetre de la mateixa superi el màxim establert per a la instal·lació de comptadors secundaris.

L'Entitat Gestora podrà modificar el diàmetre de connexió de servei i/o comptador si ho considera inadequat, en funció dels consums registrats.

Article 21. Tramitació de sol·licituds de connexió de servei.

Les sol·licituds per a l'autorització de connexions de servei de subministrament han de fer-se pel peticionari a través dels canals que l'Entitat Gestora posi a la seua disposició (atenció telefònica, canal virtual, atenció escrita o presencial), aportant les dades necessàries per determinar el tipus d'instal·lació, xarxa de distribució existent i diàmetre de la connexió de servei a executar.

L'Entitat Gestora, una vegada realitzat l'estudi de les dades aportades, i realitzada una visita d'inspecció a la finca, en cas necessari, requerirà al Client la següent documentació, quan escaigui:

- Plànol de situació quan l'adreça de la finca no existeixi en la llista de carrers
- Plànol de planta baixa de la/s finca/s.
- Plànol de planta soterrani, si aquest existeix
- Plànol de distribució de la parcel·la on es reflecteixi, tancament, accessos, zones edificades i lliures en cas de finques que presentin zones comunes
- Llicència d'Obra (només per a Connexions de servei d'obra).
- Document de vinculació a la finca (Escriptura o contracte de compravenda, adjudicació d'obra, etc.).
- DNI del titular si és persona física, CIF si és persona jurídica, per a la seua comprovació.
- Autorització o poders corresponents de la persona que signarà el contracte (cas de ser diferent al titular) i el seu DNI para la seua comprovació.
- Relació d'habitatges, locals i serveis que derivaran del distribuïdor/bateria de comptadors
- Escriptura de servitud si la prolongació de xarxa, Connexió de servei o armari del comptador, precisés instal·lar-se o transcórrer per terreny de propietat privada.

A la vista de les dades que aporta el sol·licitant, de les característiques de l'immoble i de l'estat de les xarxes de distribució, l'Entitat Gestora comunicarà al peticionari, en el termini de 15 dies hàbils, a explicar des de la data de realització de la inspecció, la seua decisió d'autoritzar o denegar la connexió o connexions sol·licitades.

Article 22. Actuacions després de l'Autorització de la connexió de servei.

- 1.- Quan es donin les condicions descrites, l'Entitat Gestora comunicarà l'autorització de la connexió de servei al Client, informant de les condicions i obres que s'hauran de realitzar i el seu pressupost. Aquestes obres seran sufragades pel sol·licitant íntegrament.
- 2.- Quan no existeixi xarxa o l'existent no compleixi amb les condicions necessàries per executar la connexió de servei sol·licitada, serà necessari redactar un projecte de prolongació de xarxa per l'Entitat Gestora o es tramitarà la corresponent dotació de serveis enfront de l'Ajuntament. El cost de les obres, despeses d'estudi, projecte i vigilància correran per compte del sol·licitant.

Article 23. Formalització de l'Autorització.

Acceptades per ambdues parts les condicions de l'autorització, s'ha de procedir a subscriure el contracte d'execució de la connexió de servei. Aquest contracte no farà efecte fins que el sol·licitant hagi cobert les obligacions econòmiques a les quals estigues obligat, segons l'establert en la normativa de proveïment d'aigua, vigent a cada moment.

El sol·licitant de la connexió de servei, haurà d'abonar els drets corresponents i presentar la llicència d'obra en la via pública, per a l'execució obra civil de la connexió de servei en cas de no executar-se per l'Entitat Gestora.

Article 24. Execució i conservació.

Les Connexions de servei per al subministrament d'aigua seran executades per l'Entitat Gestora, la qual realitzarà el manteniment i conservació de les instal·lacions fins a la vàlvula de connexió de servei situada en una arqueta a l'entrada de la finca o, si no la hi hagués, fins



al límit de la propietat en façana.

El Titular de l'autorització no podrà canviar o modificar cap dels elements que componen la connexió de servei sense autorització expressa de l'Entitat Gestora.

La reparació i substitució de la instal·lació interior de subministrament d'aigua serà responsabilitat del Client, entenent per instal·lació interior des de la vàlvula de connexió de servei situada en una arqueta a l'entrada de la finca; si no la hi hagués, des del límit de la propietat en la façana, en què finalitzen les instal·lacions responsabilitat de l'Entitat Gestora.

Tota modificació de la connexió de servei concedida, sol·licitada pel Client ha de ser abonada per aquest i realitzada per l'Entitat Gestora.

Article 25. Causes de denegació de la sol·licitud de connexió de servei.

- La falta de presentació d'algun dels documents exigits o de les modificacions procedents, després de ser requerit per a això el sol·licitant per l'Entitat Gestora.
- No reunir l'immoble les condicions descrites en aquest document.
- No ser adequades les instal·lacions interiors al previst en el Codi Tècnic d'Edificació, les Normes Tècniques de l'Entitat realitzada per l'Entitat Gestora i la normativa vigent a cada moment.
- Quan les Connexions de servei, les instal·lacions interiors, o almenys parteix d'alguna d'ambdues, discorrin per propietats de tercers, tret que, per a les instal·lacions interiors no hi hagués una altra alternativa i que, registralment, s'hagi fet la procedent cessió de drets o constitució de servitud, pel titular de la propietat.
- Quan es comprovi que l'ús que es pretén donar a l'aigua no està autoritzat, segons les recomanacions d'aquest document.
- Quan el sol·licitant no estigui al corrent de pagament amb l'Entitat Gestora.

Article 26. Elements materials del servei.

Són elements materials del servei de subministrament domiciliari d'aigua potable les captacions d'aigua, elevacions, dipòsits de magatzematge, xarxa de distribució, branc de connexió de servei externa, clau de presa i clau de registre.

Article 27. Execució de les instal·lacions exteriors.

La instal·lació del branc de connexió de servei, amb les seues claus de maniobra i els seus aparells de mesurament, serà executada pel prestador del servei, amb tots els costos a compte del propietari de l'immoble. Si un usuari o client sol·licités un branc de connexió de servei especial per al seu ús, serà instal·lat pel prestador i a compte de l'usuari, amb la autorització prèvia de la propietat de l'immoble.

Article 28. Connexions de servei especials.

Es podran instal·lar Connexions de servei per alimentar exclusivament:

- a) Piscines, regs o altres instal·lacions de caràcter sumptuós.

Article 29. Connexió de servei divisòria.

Si un propietari o arrendatari del total o d'una part de l'immoble que es proveeixi d'aigua mitjançant un comptador general desitges un subministrament per comptador divisional, amb la conformitat prèvia de la propietat de la finca, podrà instal·lar un nou branc de connexió de servei contractat a nom de la propietat de la finca, que ha de ser capaç de subministrar, mitjançant la bateria de comptadors a la totalitat d'estades, locals i dependències de la finca, encara que de moment no s'instal·li més que el comptador sol·licitat.

Article 30. Connexió de servei independent.

Els locals comercials i industrials, que no formin part d'una comunitat, ni de els de usos comuns d'un edifici.

Article 31. Protecció de la connexió de servei.

1. Després de la clau de registre, el propietari ha de disposar d'una protecció del branc suficient de manera que en cas de fugida l'aigua tenguí sortida a l'exterior, sense que, per tant, pugui perjudicar a l'immoble ni danyar gèneres o aparells situats a l'interior sense cap responsabilitat per part del prestador.
2. En cas d'avaries, les reparacions dels brancs de connexió de servei ha de ser sempre efectuades pel prestador, sense perjudici de la seua repercussió al responsable d'aquestes avaries.
3. Les instal·lacions i derivacions que surtin de la clau de pas interna, han de ser reparades per compte i càrrec del propietari o usuaris



responsables.

Article 32. Posada en càrrega de la connexió de servei.

1. Instal·lat el branc de connexió de servei el prestador ho posarà en càrrega fins a la clau de registre, que no podrà ser manipulada fins al moment de començar el subministrament, reunint les instal·lacions interiors les condicions necessàries.
2. Passats vuit dies des de l'inici del subministrament, sense que s'hagi formulat reclamació sobre el branc de connexió de servei, s'entén que el propietari de la finca està conforme amb la seua instal·lació.

Article 33. Connexió de servei en desús.

Finalitzat o rescindit el contracte de subministrament, el branc de connexió de servei queda a lliure disposició del prestador del servei que podrà prendre les mesures que consideri oportunes.

Article 34. Execució i finançament de la nova xarxa de subministrament d'aigua.

1. En les noves actuacions urbanístiques i a l'efecte del que preveu la legislació en matèria d'urbanisme, la nova xarxa de proveïment d'aigües, o l'ampliació o modificació de la xarxa existent pot ser executada pel prestador del servei o sota la seua supervisió i ha de ser pagada i, si escau executada, pels propietaris o pels promotors urbanístics del sòl o de l'edificació. Una vegada executades o rebudes les obres d'urbanització per l'Ajuntament, les noves instal·lacions podran ser adscrites gratuïtament en el servei municipal de proveïment d'aigua.
2. Així mateix, i de conformitat amb la legislació urbanística, els propietaris o promotors de les noves actuacions urbanístiques també han de pagar l'execució de les infraestructures de connexió amb el sistema de subministrament i distribució, així com les obres d'ampliació o reforç que siguin necessàries com a conseqüència de la magnitud de l'actuació urbanística.
3. La nova xarxa de proveïment podrà ser executada:
 - a) Pels mateixos propietaris o promotors.
 - b) Per conveni entre els propietaris i promotors i el prestador del servei.
 - c) Pel prestador del servei, amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament, quan els promotors o propietaris no assumeixin l'execució de la nova xarxa.
4. Si les obres són executades pel promotor urbanístic, el prestador del servei li exigirà, en el desenvolupament de les obres i en la seua recepció i posada en servei, les proves que estimi necessàries per garantir la idoneïtat de l'execució. Així mateix, el prestador del servei té dret a percebre els imports aprovats a aquest efecte per l'Ajuntament, en concepte de compensació per la realització d'obres d'ampliació, modificacions o reformes i altres obres necessàries per mantenir la capacitat de subministrament, i així mateix, pels treballs de supervisió tècnica de les obres i proves per comprovar la idoneïtat de l'execució.
5. Quan les obres de la nova xarxa de subministrament les executi el prestador del servei, els termes del projecte, de l'execució i del seu finançament a càrrec del propietari o promotor, s'establiran en el conveni entre les dues parts.
6. En els supòsits d'actuacions urbanístiques que comportin la creació, modificació o ampliació de la xarxa de subministrament d'aigua i que no vagin a càrrec del promotor urbanístic, del promotor de l'edificació o dels propietaris, el prestador del servei, previ encàrrec de l'Ajuntament, podrà assumir l'execució de les obres, per la qual percebrà de l'Ajuntament els imports corresponents segons el pressupost aprovat.
7. Queden fora del que preveu aquest article la implantació i l'execució de les Connexions de servei individuals per a cada finca.

CAPÍTOL III. INSTAL·LACIONS INTERIORS**Article 35. Execució de les instal·lacions.**

1. La instal·lació interior, amb excepció de la col·locació del comptador i les claus, serà executada per un instal·lador autoritzat per l'organisme competent. Aquesta execució es realitzarà conforme a les normes per a les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua vigents en el moment de la contractació, amb especial previsió de les contingències de la variació de pressió de la xarxa de distribució.
2. L'usuari ha de fer-se càrrec del manteniment i la conservació de la instal·lació interior a partir de la sortida de la clau de registre, amb excepció de l'aparell de mesura.



Article 36. Detecció de fugides i Inspecció de la instal·lació.

El gestor del servei ha d'informar al client dels consums que sobrepassin la mitjana normal observada en la instal·lació interior que ho afectin i que el gestor hagi detectat, perquè el client les resolgui amb la màxima celeritat possible.

La instal·lació interior efectuada pel propietari i/o usuari està sotmesa a la comprovació del prestador del servei i a la superior dels organismes competents de l'Administració a fi de constatar si compleix i ha estat executada segons les normes i compleix les prescripcions d'aquest Reglament i resta de disposicions vigents.

De no ajustar-se la instal·lació interior als preceptes indicats, el prestador del servei pot negar-se a realitzar el subministrament, i pot informar dels fets als organismes competents a fi que adoptin les mesures oportunes.

Article 37. Prohibició de barrejar aigua de diferents procedències.

1. Les instal·lacions corresponents a cada pòlissa no poden ser empalmades a una xarxa, canonada o distribució d'una altra procedència. Tampoc pot empalmar-se cap instal·lació procedent d'una altra pòlissa d'usuari, ni barrejar aigua dels serveis amb qualsevol altra. L'usuari ha d'instal·lar els dispositius reglamentaris per impedir les tornades accidentals cap a la xarxa.

2. En casos tècnicament justificats, si les instal·lacions industrials precisen de subministraments propis, distribuïts conjuntament amb l'aigua procedent del servei, pot autoritzar la connexió sempre que l'aigua no es destini al consum humà i s'adoptin mesures tècniques suficients segons criteri del servei per evitar tornades d'aigua cap a la xarxa pública.

CAPÍTOL IV: PRESTACIÓ DEL SERVEI A POLÍGONS I NOVES ACTUACIONS URBANÍSTIQUES**Article 38. Instal·lació del servei a polígons o noves actuacions urbanístiques.**

1. Sense perjudici de les obligacions generals del prestador del servei, tant el règim d'instal·lació del servei de subministrament d'aigua en polígons o en noves actuacions de caràcter urbanístic, com la seua recepció per part del municipi, així com el règim de finançament de les despeses de l'establiment d'aquest mateix servei seran determinades pel que disposi la legislació vigent en relació amb cadascun dels sistemes d'actuació prevists per la normativa urbanística i per aquest Reglament.

2. A l'efecte d'aquest Reglament, s'entén per noves actuacions urbanístiques les derivades de l'execució d'instruments de planejament, així com qualsevol altra actuació urbanística, incloses les edificacions de caràcter aïllat, amb independència de la seua qualificació urbanística, que impliquin l'establiment, l'ampliació o la modificació del sistema de subministrament d'aigua.

L'autorització de subministrament per a nous polígons o urbanitzacions estarà supeditada al compliment previ de les següents condicions:

a) Les xarxes de distribució i altres instal·lacions necessàries per al correcte proveïment d'aigua d'aquestes urbanitzacions o polígons, hauran de definir-se i dimensionar-se en projecte de manera que cobreixin les necessitats del sector a urbanitzar sense afectar la capacitat de la infraestructura existent per al municipi. Si fos necessari, a més de les necessàries per al polígon o urbanització, hauran de programar-se actuacions fora del seu àmbit segons la planificació general prevista per al proveïment d'aigua de la localitat, fins i tot la realització de noves captacions per aconseguir els cabals necessaris, així com la seua autorització per l'organisme competent en matèria de Recursos Hídrics.

b) El projecte serà redactat per un tècnic competent. El projecte tècnic redactat per l'equip tècnic de la promotora o urbanitzadora, haurà de tenir la conformitat tècnica de l'Entitat Gestora i serà per compte i a càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon.

c) Les obres i instal·lacions definides en el projecte aprovat, així com les modificacions que, amb autorització de l'Entitat Gestora, s'introdueixin en el desenvolupament de les mateixes, s'executaran íntegrament per compte i càrrec del promotor o propietari de la urbanització o polígon, sota l'adreça tècnica d'aquest. L'empresa instal·ladora haurà d'estar degudament autoritzada per l'Entitat Gestora o organisme competent.

d) El promotor o propietari de la urbanització o polígon, o l'executor de la urbanització, haurà de sol·licitar autorització expressa per realitzar l'execució de les Connexions de servei de proveïment per als possibles edificis, solars o parcel·les que es tracti. En tal cas, hauran de definir-se els usos i el dimensionament de les Connexions de servei a executar.

i) Per a l'adscripció de les infraestructures a la xarxa general, l'Entitat Gestora podrà exigir quantes proves de pressió i desinfecció, així com assajos de pressió i estanqueïtat estimi convenients per garantir la idoneïtat d'execució i el compliment de les especificacions de qualitat dels materials previstos en el projecte, corrent les despeses derivades d'aquestes proves a càrrec del promotor o propietari de la urbanització. Abans de formalitzar-se l'adscripció de les xarxes, el promotor haurà d'aportar la informació definitiva de les xarxes executades, en suport paper (plànols) i en suport digital conforme al format que acordi amb l'Entitat Gestora i el titular del servei.

f) L'enllaç o enllaços de les xarxes interiors del polígon o urbanització amb les conduccions de la xarxa pública, gestionada per l'Entitat



Gestora, així com les modificacions i reforços que hagués d'efectuar-se en les mateixes com a conseqüència de les noves demandes imposades per la urbanització, quedaran perfectament delimitades en el projecte previ i s'executaran per l'Entitat Gestora, sempre amb càrrec al promotor i d'acord amb la norma tècnica de proveïment d'aigua.

En aquells casos que el promotor o propietari no assumeixin l'execució de les infraestructures necessàries, podran ser executades per l'Entitat Gestora, amb la signatura prèvia de contracte amb el promotor, el propietari o l'Ajuntament, en el qual s'estableixin els termes del projecte, de l'execució i del finançament a càrrec d'aquests.

TÍTOL TERCER: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

CAPÍTOL I. PÒLISSA O CONTRACTE DEL SERVEI

Article 39. Subscripció de la pòlissa o contracte del servei.

1. Per a l'eficàcia d'un subministrament serà necessària la subscripció prèvia d'una pòlissa o contracte de subministrament entre el prestador del servei i l'usuari. El contracte es formalitzarà exclusivament per escrit i d'acord amb el model oficial aprovat pel prestador del servei i el titular d'aquest.
2. Només podrà subscriure's la pòlissa o contracte de subministrament amb els propietaris d'un bé immoble que pugui ser objecte d'utilització independent respecte a la resta d'immobles que si escau puguin formar part, ja sigui per tractar-se d'un habitatge, un local o d'indústria.
3. El prestador del servei exigirà a l'usuari que vulgui realitzar la contractació del servei o bé la modificació de les seues condicions que acreditï mitjançant el document corresponent emès per un instal·lador homologat, que les instal·lacions interiors compleixin amb la normativa vigent.
4. No es durà a terme cap subministrament sense que l'usuari hagi subscrit amb el prestador del servei la corresponent pòlissa o contracte de subministrament. Una vegada concedit el subministrament no serà efectiu fins que l'usuari no hagi fet efectius els treballs de connexió, i satisfaci les obligacions de caràcter econòmic establerts en la corresponent ordenança.
5. El prestador del servei podrà negar-se a subscriure pòlisses o contractes de servei en els casos següents:
 - a) Si la persona o entitat que sol·licita el subministrament es nega a signar el contracte d'acord amb les determinacions d'aquest Reglament.
 - b) Si la instal·lació del peticionari no compleix les prescripcions legals i tècniques que han de satisfer les instal·lacions receptores.
 - c) Si es comprova que el peticionari del servei ha deixat de satisfer l'import de l'aigua consumida, en virtut d'un altre contracte subscrit amb el prestador del servei i fins que no aboni el seu deute.
 - d) Si el peticionari no presenta la documentació legalment exigida.

6. La represa del subministrament després d'haver causat baixa en el servei, només podria fer-se mitjançant una nova sol·licitud i subscriuint una nova pòlissa d'usuari subjecta a les condicions vigents en el moment de la nova contractació.

7. El subministrament a un mateix immoble no podrà mai reprendre's a nom de cap usuari, tret que aboni la totalitat dels imports pendents de pagament.

Article 40. Pòlissa única per a cada subministrament.

La pòlissa o contracte de subministrament s'establirà per a cada servei i ús, sent obligatori estendre pòlisses separades per a aquells subministraments que exigeixin l'aplicació de taxes i/o tarifes o condicions diferents.

Article 41. Condicions de contractació. Quota de contractació.

És la compensació econòmica que haurà de satisfer el sol·licitant d'un subministrament d'aigua a les Entitats Gestores, per sufragar els costos de caràcter tècnic i administratiu derivats de la formalització del contracte, a més de les corresponents taxes municipals.

Segons els treballs que siguin necessaris per fer efectiva la posada en servei del subministrament, podrà incloure els següents imports:

- Posada en servei
- Desplaçament i mà d'obra
- Fiança
- Drets de connexió



**Article 42. Posada en servei.**

L'Entitat Gestora haurà de realitzar la posada en servei en un termini no superior a 15 dies naturals des de la data de celebració del contracte i la instal·lació es trobi en condicions d'entrar en servei.

1. Per formalitzar amb el prestador del servei la pòlissa de subministrament, serà necessari presentar prèviament, en les oficines del prestador del servei, la seua sol·licitud d'acord amb les condicions establertes a continuació:

a) La petició es realitzarà mitjançant imprès normalitzat que facilitarà el prestador del servei.

També podrà facilitar el tràmit pel sistema que pugui resultar més convenient per ambdues parts.

b) En la sol·licitud es farà constar el nom del sol·licitant o la seua raó social, el domicili, el nom del futur usuari, domicili del subministrament, el seu caràcter, ús al fet que ha de destinar-se l'aigua, cabal necessari o les bases per fixar-ho d'acord amb la normativa vigent i domicili per a notificació.

c) Pla de situació.

2. Comunicada l'acceptació de la sol·licitud i per poder procedir a la formalització de la pòlissa, el sol·licitant ha d'aportar la documentació legalment exigible, formada com a mínim per:

- Acreditació de la propietat de l'edifici o terrenys a instal·lar la connexió.
- Butlletí d'instal·lació, subscrit per l'instal·lador autoritzat.
- En cas d'habitatges, cèdula d'habitabilitat o llicència de primera ocupació, d'acord amb la normativa vigent
- Si és local comercial o indústria, permís d'instal·lació de l'activitat o equivalent.
- Si és un subministrament per obres, la llicència municipal de vigència d'obres.

3. Cada subministrament quedarà adscrit a les finalitats per les quals es va a contractar, quedant prohibit dedicar-ho a altres finalitats o modificar el seu proveïment, per la qual cosa en qualsevol cas es farà una nova sol·licitud.

4. En cas d'admetre's la sol·licitud es procedirà a formalitzar el contracte i una vegada verificat el pagament de l'import que generi l'admissió de la sol·licitud, es procedirà a realitzar les actuacions necessàries per a la connexió amb la xarxa de distribució.

5. L'aigua provisional per obres es connectarà a l'atorgament de la llicència, i se suspendrà una vegada acabada la seua durada o la de les pròrroques sense que es pugui tornar a subministrar fins que s'aporti la documentació preceptiva.

Article 43. Durada de la pòlissa.

El temps de durada del contracte serà indefinit sempre que es compleixin els requisits esmentats anteriorment i els de el contracte corresponent.

En el cas de subministraments per obra, la durada hauria de ser la de la llicència d'obra i pròrroques concedides, considerant-se acabat el dia en què finalitzi la llicència i les seues pròrroques.

Article 44. Causes de denegació del contracte.

L'Entitat Gestora denegarà la contractació del subministrament en els següents casos:

- Quan no es compleixi amb l'escrit en l'article 12 del present Reglament.
- Per falta de presentació de qualsevol dels documents exigits per a la contractació del subministrament.
- Quan el sol·licitant no acrediti de manera fefaent la seua personalitat i la seua relació amb la finca per la qual se sol·liciti el subministrament.
- Quan la persona o entitat que sol·liciti el subministrament es negui a signar el contracte de subministrament.
- Quan es comprovi que el peticionari o l'immoble té deutes relacionats amb el proveïment d'aigua amb l'Entitat Gestora en qualsevol finca.

La negativa per part de l'Entitat Gestora a subscriure el contracte de subministrament podrà ser recorreguda pel sol·licitant.

Article 45. Modificacions en la pòlissa.

Durant la vigència de la pòlissa, s'entendrà modificada sempre que ho imposin disposicions legals o reglamentàries i, especialment, en relació amb les taxes i tarifes del servei i del subministrament que s'entendrà modificada en l'import i condicions que disposi l'autoritat o els organismes competents.

**Article 46. Canvi titularitat del contracte.**

Si hi hagués hagut modificació de la propietat de la finca, local, habitatge o indústria sense canvi de titularitat del contracte de subministrament, el nou propietari s'entendrà inexcusablement subrogat en les responsabilitats assumides per l'anterior propietari en relació amb els incompliments del contracte i rescabament de danys que poguessin causar-se a l'Entitat Gestora pels habitants de l'immoble.

En els casos de canvi de titularitat de la finca, local, habitatge o indústria, proveïts, el vigent contractant del subministrament i el nou titular, hauran de comunicar fefaentment, dins del termini d'un mes, el canvi hagut, amb la finalitat de procedir a formalitzar un nou contracte de subministrament a nom del nou titular.

Els canvis de titularitat no reportaran import algun per als usuaris o clients, excepte el dipòsit de la fiança establerta en el moment de la realització del contracte.

En aquells casos que impliquin modificacions del contracte, de la connexió de servei, etc. fefaentment demostrats, abonessin els imports corresponents als drets econòmics de connexions de servei que procedeixin.

Article 47. Subrogació

A la defunció del titular del contracte, els seus hereus podran subrogar-se en els drets i obligacions del contracte.

En el cas d'entitats jurídiques, qui se subrogui o substitueixi en drets i obligacions podrà fer el propi en el contracte, condicionat a la presentació davant l'Entitat Gestora totes la documentació necessària que acrediti el dret a la subrogació.

El termini per subrogar-se serà de sis mesos a partir de la data del fet causant. Passat aquest termini, es cobraran les despeses d'alta al fet que pertogués.

En el cas que es produeixi una modificació en la personalitat del prestador del servei, ja sigui per canvi en la forma de gestió o per una altra causa que origini una modificació en aquesta personalitat, la subrogació de la posició del prestador del servei es produirà de forma automàtica a partir de l'acord de l'Ajuntament, sense necessitat de redactar nous contractes o pòlisses.

Article 48. Rescissió

L'incompliment per les parts de qualsevol de les obligacions recíproques contingudes en la pòlissa o contracte donarà lloc a la rescissió del contracte, conforme amb l'establert en el capítol II del present Títol.

CAPÍTOL II. SUSPENSIÓ DEL SERVEI I RESCISSIÓ DEL CONTRACTE**Article 49. Causes de suspensió del Subministrament.**

L'Entitat Gestora procedirà a la suspensió del subministrament als seus clients o usuaris, sense perjudici de l'exercici de les accions, d'ordre civil o administratiu que la legislació vigent li autoritzi, en els següents casos:

1. Si l'Administració competent, per causes justificades d'interès general, ordena a l'Entitat Gestora la suspensió del subministrament. Les causes que provoquen el tall, que serà pel temps imprescindible, hauran de ser comunicades als clients o usuaris pels mitjans més adequats.
2. Quan un usuari disposi de subministrament d'aigua sense contracte escrit al seu nom que ho empari com a Client i es negui a la seua subscripció a requeriment de l'Entitat Gestora.
3. Quan el Client no satisfaci els imports derivats de les despeses i drets per l'establiment del subministrament d'aigua, així com per qualsevol altre deute mantengui l'usuari en l'Entitat Gestora.
4. Per l'impagament d'una facturació pel consum d'aigua dins del termini establert a aquest efecte per l'Entitat Gestora.
5. Quan el Client estableixi o permeti establir derivacions en la seua instal·lació per a subministrament d'aigua per al consum humà a altres finques, locals o habitatges diferents als assignats en el seu contracte de subministrament. En aquest cas l'Entitat podrà inutilitzar la derivació immediatament, adonant als organismes competents.
6. Si el Client fa ús de l'aigua que se li subministra per a usos diferents als consignats en el seu contracte de subministrament.
7. En els casos de demolició, ampliació o reforma de la finca que suposin risc per a la integritat de la connexió de servei de subministrament. Així mateix, se suspèn timerà el subministrament en finques qualificades en ruïna per l'Administració competent i en finques derrocades.



8. Quan el Client titular del contracte de subministrament no permeti l'accés en hores hàbils a la finca o local al personal autoritzat i degudament identificat per l'Entitat Gestora per prendre lectura, revisar la instal·lació o realitzar qualsevol altra actuació relacionada amb el subministrament d'aigua, quedant la impossibilitat d'accés reflectida en un part de treball o acta.

9. Per impedir de qualsevol forma la presa de la lectura del comptador per a la facturació del consum.

10. Per manipular la instal·lació i comptador amb finalitats fraudulent, així com per no respectar els precintes col·locats per l'Entitat Gestora.

11. Quan en els subministraments en els quals els usos de l'aigua o disposició de les instal·lacions interiors poguessin afectar a l'aptitud de l'aigua per al consum humà a la xarxa de distribució, fins que el Client prengui les mesures necessàries per evitar aquesta situació. En aquest cas, l'Entitat Gestora podrà realitzar el tall immediat del subministrament, adonant a l'Administració competent en matèria d'instal·lacions interiors.

12. Si el Client no posa els mitjans necessaris per a la substitució, en cas necessari, de l'aparell de mesura.

13. I en general, quan el Client no compleixi, en qualsevol dels seus aspectes, el contracte que tengui establert amb l'Entitat Gestora o les condicions generals d'utilització del servei.

Article 50. Procediment de suspensió del subministrament.

Amb excepció dels casos de tall immediat previstos en aquest document, l'Entitat Gestora seguirà els procediments o tràmits, legals o regulats, prevists a aquest efecte:

- Haurà de comunicar al Client, en l'adreça de contacte indicada per aquest pels mitjans apropiats i de forma diligent, els motius i fets que justifiquin la suspensió o tall de subministrament, així com el termini, que no podrà ser inferior a 15 dies perquè el Client procedeixi a l'esmena dels motius i fets que ho originen o present les seues al·legacions. Per la seua banda, l'Ajuntament o Organisme competent, ha de rebre una comunicació detallada dels clients i les causes per les quals s'informa o sol·licita autorització, si escau, per suspendre el subministrament, en aquells casos en què procedeixi. Ambdues comunicacions s'han d'efectuar simultàniament.
- La suspensió del subministrament no podrà realitzar-se ni en les 24 hores anteriors a un dia festiu, ni en dia festiu, o dies en què per qualsevol motiu, no existeixi servei d'atenció al Client i tècnic.
- L'extinció de les causes que originen el tall de subministrament després de ser rebuda la notificació, però abans de ser executat el citat tall, donarà lloc a la suspensió del procediment, si bé els costos que pogués generar seran imputats al Client.
- La comunicació de tall de subministrament que ha de rebre el Client inclourà com a mínim les següents dades:
 - Nom i adreça del Client.
 - Identificació del contracte de subministrament
 - Adreça de la finca proveïda.
 - Detall dels motius que ocasionen el tall del subministrament.
 - Data a partir de la qual es realitzarà el tall de subministrament, que no podrà ser inferior a 15 dies des que hagi rebut la comunicació al Client.
 - Informació detallada sobre les formes en què poden corregir-se les causes que originen la suspensió del subministrament.
 - Telèfon o adreça del Centre d'Atenció al Client o un altre canal de contacte on puguin esmenar-se les causes que originen el tall.
 - La comunicació inclourà una referència al dret, forma, terminis i efectes per realitzar qualsevol reclamació o al·legació en cas de discrepància en relació als fets que originen el tall o suspensió del subministrament.
- En el cas de tall de subministrament per falta de pagament es realitzaran les següents actuacions:
 - Si en un termini de 20 dies de ser presentat el rebut al seu càrrec no és satisfet pel Client, s'iniciarà el procediment de tall amb la notificació al Client titular del contracte, mitjançant correu certificat, en la qual es farà constar clarament les dades del Client, així com l'adreça de la finca, quantia del deute, forma i terminis de pagament, centres d'atenció al Client de l'Entitat Gestora.
 - Realitzades les notificacions, l'Entitat Gestora podrà procedir al tall del subministrament, excepte si el Client presentés reclamació de la factura davant ella, paralitzant-se automàticament el procediment.
 - El tall haurà de realitzar-se de tal forma que pugui ser restablert ràpidament i amb el menor cost possible si el Client satisfà el deute pendent i les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.
 - El restabliment del subministrament es realitzarà en les 48 hores següents en què hagin estat esmenades les causes que van originar el tall de subministrament i el Client ho hagi comunicat a l'Entitat Gestora. La reconexió del subministrament es realitzarà sempre per l'Entitat Gestora, cobrant-se les despeses ocasionades per la realització del tall i el seu restabliment.





- Si en el termini equivalent a un període de facturació, explicat des de la data de tall, no s'abonés el deute dels rebuts pendents, es donarà per extingit definitivament el contracte sense perjudici dels drets de l'Entitat Gestora a l'exigència del pagament del deute i al rescabament dels danys i perjudicis al fet que pertoqueu.

Si l'interessat interposa recurs contra l'avís de suspensió, només es podrà executar la resolució de suspensió de subministrament si l'usuari no diposita la quantitat que hagi de. D'una altra manera no es podrà procedir a la suspensió fins a la resolució del recurs per part de l'Ajuntament.

La suspensió del subministre d'aigua només es podrà executar quan el prestador del servei notifiqui la resolució a l'Ajuntament.

Si el prestador del servei comprova l'existència de derivacions clandestines podrà inutilitzar-les immediatament, i adonarà a l'Ajuntament, en cas de gestió indirecta del servei.

En cas que per avaria a la xarxa d'aigües, dipòsits o altres causes, s'hagués de suspendre el servei, els usuaris o clients no tindran dret a reclamació. No obstant això, s'entendrà que el servei es rep regularment mentre no consti un avís fefaent de l'usuari dirigit al prestador del servei.

Article 51. Renovació del subministrament.

Les despeses de renovació del subministrament, en cas de suspensió justificada, segons aquest Reglament, aniran a càrrec de l'usuari, segons l'import establert en l'ordenança municipal corresponent. Aquest import ha de ser abonat abans de la renovació del subministrament. El reestabliment del servei es realitzarà en el termini màxim de 48 hores des que hagin estat esmenades les causes de l'origen del tall de subministrament.

Article 52. Extinció i resolució del contracte.

El contracte de subministrament d'aigua s'extingirà sense perjudici de l'execució prèvia, si escau, de les accions de suspensió de subministrament per qualsevol de les següents causes:

1. Per petició del Titular al no necessitar el subministrament temporal o definitivament.

2. Per resolució de l'Entitat Gestora pels següents casos:

- Per incompliment de qualsevol de les causes que motiven la suspensió del subministrament sense que el Client titular del contracte, una vegada notificada per escrit la irregularitat detectada, l'hagués corregit en un termini superior a dos mesos des de la seua comunicació.
- Per compliment del terme o condició del contracte de subministrament.
- Per incompliment, per part del Client, del contracte de subministrament o de les obligacions que d'ell es derivin.
- A instàncies de l'Administració competent per no disposar de la llicència de primera ocupació, llicència d'obertura o activitat o equivalent.

La represa del subministrament després d'haver-se extingit el contracte per qualsevol de les causes assenyalades anteriorment, solament podrà efectuar-se únicament mitjançant una nova sol·licitud, subscripció de nou contracte i pagament dels drets corresponents, així com, en el cas d'existir, pagament de la liquidació del deute pendent, si escau, pel titular en el contracte extingit.

3. Transcorreguts dos mesos des de la suspensió del subministrament sense que l'usuari hagi arreglat qualsevol de les causes per les quals es va procedir a l'esmentada suspensió, el prestador del servei estarà facultat per resoldre el contracte, a l'empara del disposat en l'article 1124 del Codi Civil, sense perjudici dels drets del prestador del servei a l'exigència del deute i al rescabament dels danys i perjudicis pertinents.

4. La manipulació de precintes de tal forma que permeti el subministrament de l'usuari durant la suspensió del subministrament donarà lloc a la resolució del contracte.

Article 53. Retirada de l'aparell de mesurament.

Una vegada resolt el contracte, ja sigui per la suspensió o per la baixa del subministrament, el prestador del servei podrà retirar el comptador.

Article 54. Compatibilitat de procediments.

Les mesures que preveu aquest Capítol són compatibles amb el cobrament de les factures o deutes pendents dels usuaris o clients a través del procediment administratiu de constreyniment.

**Article 55. Accions legals.**

1.El prestador del servei, sense perjudici de la suspensió del subministrament i la rescissió del contracte, podrà exercir les accions administratives i judicials corresponents, i especialment, l'acció penal per frau o defraudació.

2. Així mateix i en el cas en què la suspensió del subministre efectuada pel seu prestador del servei resultés improcedent, l'usuari o client podrà exercir les accions administratives i judicials que corresponguin.

TÍTOL QUART: SISTEMES DE MESURAMENT**Article 56. Tipus de comptadors.****Equip de mesura (Individuals - Bateria de comptadors - Divisionaris)**

El mesurament dels consums que han de servir de base per a la facturació de tot subministrament s'ha de realitzar per comptador, que és el mitjà de prova de la comptabilització del consum.

Com a norma general, per als immobles amb accés directe a la via pública, el mesurament de consums s'efectuarà mitjançant:

- **Comptador únic:** quan en l'immoble o finca solament existeixi un habitatge o local, en subministraments provisionals per a obres i en polígons en procés d'execució d'obres i en tant no siguin rebudes les seues xarxes de distribució interior.

- **Bateria de comptadors divisionaris:** quan existeixi més d'un habitatge o local, serà obligatori instal·lar un aparell de mesura per a cadascuna d'elles i els necessaris per als serveis comuns. El sistema de control de consums per als immobles situats en carrers de caràcter privat o supòsits similars, i els conjunts d'edificacions sobre soterranis comuns, es controlarà mitjançant un comptador general, independentment de la bateria de comptadors divisionaris.

- **Comptador general:** S'instal·larà quan doni subministrament a una única unitat de consum, quan doni subministrament a un aljub o dipòsit auxiliar d'alimentació, o quan la bateria de comptadors divisionaris estigui en una situació diferent a la de la façana de l'edifici, del mur de tancament del solar o del vestíbul de l'edifici.

El muntatge del comptador general contindrà disposats en aquest ordre, la clau de tall general, el filtre de la instal·lació general, el comptador general, una clau, aixeta o ràcord de prova, una vàlvula de retenció i una clau de sortida. La instal·lació del comptador general haurà de realitzar-se en un plànol paral·lel al sòl i la companyia subministradora ha de poder precintar-ho. En cas que el comptador general no alimenti una bateria de comptadors, abans de la clau de tall general s'ha d'instal·lar, excepte en els comptadors que alimenti habitatges unifamiliars, un manòmetre de glicerina amb un rang de mesura adequat a la pressió de subministrament.

El dimensionament i fixació de les característiques del comptador o comptadors, així com els models a instal·lar, qualsevol que sigui el sistema d'instal·lació seguit, serà facultat de l'Entitat Gestora, que ho realitzarà a la vista de la declaració de consum que formuli el Client en la seua sol·licitud de subministrament, i de conformitat amb l'establert la secció HS4 del Codi Tècnic de l'Edificació, i decret 55/2006 de la CAIB

Article 57. Instal·lació del comptador.**Elements necessaris en la instal·lació del comptador**

Prèviament a la instal·lació al comptador, s'instal·larà una connexió de servei amb tots els seus elements dotada de:

- Vàlvula de connexió de servei: clau col·locada al final de la connexió de servei en la via pública, al costat de l'edifici. Aquesta clau la maniobra exclusivament l'Entitat Gestora o persona autoritzada, sense que els clients propietaris o terceres persones puguin manipular-les.

Existeix un conjunt d'elements que són necessaris en la instal·lació d'un comptador, els quals poden aparèixer de forma individualitzada o integrats en un mateix mecanisme:

- Clau de pas: Clau o vàlvula d'aïllament o seccionament col·locada abans del comptador, perquè pugui tallar-se el flux de l'aigua a est i a la resta de la instal·lació interior, situada després del mur de tancament, façana o límit de la propietat privada (normalment situada en l'armari o arqueta on se situa el comptador). Solament ha de ser manipulada per l'Entitat Gestora.
- Aixeta d'aforament: Dispositiu situat entre el mesurador i la vàlvula antirretorn del costat del Client, que permet comprovar el cabal subministrat, sense desplaçar-se de la càmera d'allotjament del mesurador.
- Vàlvula antirretorn: Dispositiu que impedeix automàticament el pas de l'aigua en sentit contrari al normal funcionament de la mateixa.
- Clau de pas situada després del comptador: Clau o vàlvula col·locada en el tub d'alimentació perquè pugui tallar-se el pas de l'aigua a



la resta de la instal·lació interior. Pot ser manipulada pel Client o propietari de l'immoble.

- Tub ascendent o muntant: És el tub que uneix la sortida del comptador amb la instal·lació interior particular.

La connexió i desconnexió del comptador o aparell de mesura sempre seran realitzades per l'Entitat Gestora, qui podrà precintat la instal·lació d'aquest, sent l'única autoritzada per la seua desprecintat per motius derivats de l'explotació.

El cost de la instal·lació ho recuperarà l'Entitat Gestora ja sigui a través de la tarifa aprovada o bé aplicant el quadre de preus aprovat.

Quan, segons el parer de l'Entitat Gestora, existeixin indicis clars que el funcionament del comptador o aparell de mesura no sigui correcte, es podrà, amb la comunicació prèvia al Client, procedir a desmuntar el mateix, instal·lant en el seu lloc altre que hagi estat verificat oficialment. Els consums registrats per l'aparell instal·lat en substitució de l'anterior, donaran fe per a la liquidació d'aquestos.

La determinació del tipus, diàmetre i emplaçament del comptador correspon al gestor del servei, d'acord amb la Normativa Tècnica vigent i en atenció als tipus de domicilis a proveir, així com als cabals punta horaris previstos en proveïments especials.

En els casos en què el gestor del servei ho determini oportú, els comptadors podran estar dotats d'un sistema que permeti la telelectura, en cas de sol·licitud d'instal·lació per part de l'usuari o client, el cost de la instal·lació i el seu manteniment seran al seu càrrec.

Article 58. Ubicació del comptador.

- Comptador únic

S'instal·larà juntament amb les seues claus de protecció i maniobra en un armari, exclusivament destinat a aquesta fi, emplaçat en la planta baixa de l'immoble al costat del portal d'entrada i encastat en el mur de façana o tancament de la propietat que es pretén proveir i, en qualsevol cas, amb accés directe des de la via pública.

Excepcionalment, en cas degudament justificat, podrà instal·lar-se el comptador únic i les seues claus de maniobra en una càmera sota el nivell del sòl, que ha de tenir accés directe des del carrer i situat el més proper possible a la façana o tancament de la propietat.

L'armari, o la càmera d'allotjament del comptador, estarà perfectament impermeabilitzat i disposarà de desguàs, capaç d'evacuar el cabal màxim d'aigua que aporti la connexió de servei en la qual s'instal·li. Així mateix, estaran dotats d'una porta i pany.

Les característiques d'aquest armari respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Administració competent o per l'Entitat Gestora.

- Bateria de comptadors divisionaris

Les bateries de comptadors divisionaris s'instal·laran en zones d'ús comú de l'edifici, de fàcil i lliure accés, en els locals o armaris exclusivament destinats a aquesta fi, les dimensions de la qual siguin suficients perquè pugui dur-se a terme el seu manteniment adequadament, i emplaçats en la planta baixa de l'immoble, en zona d'ús comú, amb accés directe des del portal d'entrada.

Les bateries per a centralització de comptadors respondran a tipus i models oficialment aprovats i homologats per l'Administració competent o per l'Entitat Gestora.

- Comptadors en sòl rústic

Quan, excepcionalment, l'Ajuntament aprovi la instal·lació d'un comptador en zona rústica, es procurarà que la instal·lació d'aquest, sigui al costat de la xarxa existent i a una distància màxima de 4 metres. La xarxa des del comptador fins a l'habitatge, tal com s'ha explicat anteriorment, es considerarà instal·lació interior, per la qual cosa tant la seua posada en servei com el seu manteniment serà obligació de l'usuari.

- Telelectura

Quan segons el parer de l'Entitat Gestora la instal·lació exterior del comptador no sigui viable per raons tècniques o estètiques, aquest podrà instal·lar-se a l'interior de l'habitatge, local o dependència, però anirà dotat d'un sistema de lectura remota que instal·larà l'Entitat Gestora, amb un cost que dependrà de les característiques d'aquest, segons els preus aprovats per l'Ajuntament o organisme competent.

A més, segons indicacions del Codi Tècnic d'Edificació, els comptadors divisionaris hauran de comptar amb preinstal·lació adequada per a una connexió d'enviament de senyals per a lectura a distància del comptador.

En els casos en què el gestor del servei ho determini oportú, els comptadors podran estar dotats d'un sistema que permeti la telelectura, en cas de sol·licitud d'instal·lació per part de l'usuari, el cost de la instal·lació i el seu manteniment seran al seu càrrec.

**Homologació**

Tots els comptadors hauran de disposar amb l'avaluació de conformitat d'acord amb la normativa en vigor i, si escau, hauran de comptar amb el reconeixement o homologació de l'Entitat Gestora.

L'Entitat Gestora es reserva el dret d'assajar models de comptadors, previ a l'adquisició, i realitzar els controls per mostreig que estimi oportuns, podent arribar a retornar la partida en cas que el nivell de rebutjos pugui posar en dubte la qualitat de la partida. Els assajos es realitzaran en un laboratori acreditat per l'Entitat Nacional d'Acreditació.

Article 59. Verificació i conservació dels comptadors.

Es procedirà, addicionalment, a la verificació sempre que ho sol·licitin, a instàncies de part, els clients, la pròpia Entitat Gestora o algun òrgan competent de l'Administració Pública. En aquest cas, les despeses seran a càrrec del peticionari, tret que es demostrï l'anormal funcionament de l'aparell i l'error sigui imputable a l'altra part, la qual assumirà aquest cost.

La verificació i precintat dels aparells es realitzaran segons la normativa aplicable de control metrològic:

a.- a través d'organisme o laboratori oficial o autoritzat

b.- per l'Entitat Gestora

b-1). "In situ". Aquestes consistiran en el conjunt d'actuacions, comprovacions i aforaments que, al domicili del subministrament d'aigua i en presència del Client o persona autoritzada pel mateix, si així ho desitja, realitzi l'Entitat Gestora a fi de conèixer si el comptador o aparell de mesura funciona correctament o no.

b-2). En laboratori propi. Quan disposi d'un laboratori acreditat a tal fi.

El resultat d'aquesta verificació pot ser:

1.- Que el comptador sigui "apte", és a dir, que no presenta errors de mesura per damunt o per sota dels límits permesos, amb el que les lectures d'aquest i els consums calculats sobre la base d'aquestes lectures quedarien validats.

2.- Que el comptador sigui declarat "no apte", és a dir, que els errors que presenta superin els rangs permesos. En aquest cas, l'aparell de mesura no pot emprar-se per a la facturació del consum.

Aquest segon cas s'assemblaria a no disposar de comptador i per tant els consums del Client hauran de ser calculats de forma anàloga a com es calculen quan el comptador està avariats i no es disposen de lectures d'aquest.

Quan, durant el procés de verificació, es comprovés que un aparell ha estat manipulat amb finalitats fraudulentament, el verificador estendrà acta a l'efecte de quant s'estableix per a la gestió de frauds.

Finalitzada la verificació d'un comptador o aparell de mesura, existirà un termini de 30 dies per a la notificació als Organismes competents, cas que la verificació sigui sol·licitada per part diferent del Client o l'Entitat Gestora, així com a les parts interessades, el resultat de la mateixa.

Article 60. Comprovacions particulars.

1. S'entén per comprovació particular el conjunt d'actuacions i verificacions que realitzi el prestador del servei al domicili del subministrament d'aigua de comú acord amb l'usuari o persona autoritzada per est i en la seua presència, per saber si el comptador o prestador o l'aparell de mesurament funciona correctament. Aquestes comprovacions poden ser.

a) A instàncies del prestador del servei. Quan segons el seu parer concorren circumstàncies que ho aconsellin efectuarà les comprovacions particulars que estimi convenients al comptador o aparell de mesurament que controli els consums. En aquest supòsit les despeses de verificació són a càrrec del prestador del servei.

b) A instàncies de l'usuari o client. El client pot sol·licitar del prestador del servei la realització d'una comprovació particular del comptador o aparell de mesurament que controli el seu consum. En aquest supòsit el client ha d'efectuar un dipòsit previ que cobreixi les despeses de verificació.

2. Sempre que sigui possible la comprovació particular, s'ha de realitzar utilitzant un comptador verificat oficialment, de secció i característiques similars al de l'aparell que es pretengui comprovar i instal·lat en sèrie respecte al comprovat, de manera que serveixi com a testimoni del volum d'aigües realment subministrat. Les proves s'han de realitzar prenent com a referència l'interval d'errors admesos en la legislació vigent.

3. La realització de les comprovacions particulars s'ha d'efectuar sempre que ho permeti la instal·lació particular de l'usuari o client, previ

dipòsit de la quantitat exigible per a aquests casos.

4. Resultats de la comprovació:

- a) Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació aniran a càrrec de la part que l'ha promociat.
- b) Si el funcionament és incorrecte, es retornarà la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec del prestador del servei i es procedirà en l'ordre econòmic igual que en les verificacions oficials.
- c) Si es produeix una disconformitat amb el resultat de la comprovació particular entre l'usuari o client i el prestador del servei, qualsevol de les parts pot sol·licitar la verificació oficial del comptador o de l'aparell que es tracti amb total submissió a les conseqüències que es derivin.

Article 61. Verificació oficial.

1. És obligatòria la verificació oficial i el precintat dels aparells comptadors per part de l'organisme competent en matèria d'indústria, a través d'un laboratori oficial autoritzat, sempre que ho sol·licitin els usuaris o clients, el prestador del servei, o algun òrgan competent de l'Administració
2. L'usuari o client pot sol·licitar que sigui tramitat el comptador a un laboratori oficial, dipositant prèviament les despeses de verificació. Si el funcionament és correcte, les despeses de verificació van al seu càrrec. Si el funcionament és incorrecte, s'ha de retornar la quantitat dipositada i les despeses de verificació aniran a càrrec del prestador del servei.
3. Si l'aparell de mesurament no compleix les condicions reglamentàries, serà substituït per un de característiques similars, o, si es dona el cas, ser reparat i verificat novament. En cas que fruit de la verificació oficial es determini un error de mesurament no comprès en els marges vigents, es procedirà a notificar el consum facturat d'acord amb els percentatges d'error detectats. En aquest cas el període màxim de regularització, sempre que no es pugui determinar per qualsevol un altre mitjà, serà de sis mesos.
4. Tant els càrrecs com els abonaments poden fer-se en la mateixa facturació del servei.

Article 62. Bateria de comptadors.

1. Si una sola Connexió de servei ha de subministrar aigua a més d'un usuari en un mateix immoble, s'ha d'instal·lar una bateria, degudament homologada, capaç de muntar tots els comptadors que precisa tot l'immoble.
2. En el cas d'instal·lació de bateria de comptadors divisionaris quedarà situada en una habitació de fàcil accés i en planta baixa, d'ús comú a l'immoble, dotada d'il·luminació elèctrica, independent a dependències destinades als comptadors de gas i electricitat. Han d'estar ventilades, la seua porta ha de ser d'una fulla o més perquè en obrir-se deixi lliure tota l'amplària del quadre. La clau d'aquestes portes serà de tipus universal.
3. Si es procedeix a substituir un comptador per un altre de diàmetre major i fos indispensable ampliar l'armari, les obres d'adequació seran a càrrec de l'usuari o client.

Article 63. Canvis d'emplaçament.

La instal·lació que ha de servir de base per a la col·locació dels comptadors o aparells de mesura, haurà de ser realitzada per instal·lador autoritzat, per compte i a càrrec del titular de l'immoble, i en lloc que compleixi les condicions reglamentàries.

Qualsevol modificació de l'emplaçament del comptador o aparell de mesura, dins de recinte o propietat al subministrament de la qual està adscrit, sempre serà a càrrec de la part a la instància de la qual s'hagi dut a terme aquella modificació.

No obstant això, serà sempre a càrrec del Client, tota modificació en l'emplaçament del comptador ocasionada per qualsevol dels següents motius:

- a) Per obres de reformes efectuades pel Client amb posterioritat a la instal·lació del comptador i que dificultin la seua lectura, revisió o facilitat de substitució.
- b) Quan la instal·lació del comptador no respongui a les exigències de la normativa vigent i es produeixi un canvi en la titularitat del subministrament.

Article 64. Prohibició de manipulació del comptador.

Ni el Client, ni qualsevol ciutadà o usuari podrà manipular el comptador o aparell de mesura ni el seu precinte, ni connectar preses o fer



derivacions abans de l'aparell, sense autorització expressa de l'Entitat Gestora.

La instal·lació del comptador i precintat de la mateixa hauria de ser realitzat sempre per personal de l'Entitat Gestora

TÍTOL CINQUÈ: CONSUM I FACTURACIÓ

Article 65. Consum i facturació.

L'usuari o client consumirà l'aigua d'acord amb l'establert en aquest Reglament respecte a les condicions del subministrament i estarà obligat a usar les instal·lacions pròpies i del servei de forma racional i correcta, evitant qualsevol perjudici al servei i a tercers.

Article 66. Facturació.

1. L'Entitat Gestora, dins dels períodes que tenguí establerts, farà la lectura directa i/o remota dels comptadors individuals i d'ús comunitari, així com del comptador general; i facturarà a cadascun dels clients el consum d'aigua i la quotes de servei, així com els tributs que procedeixin en cada cas, segons les taxes o tarifes vigents en cada període de facturació.

En el cas d'existir comptadors divisionaris, si la suma de consums dels comptadors individuals més el consum del comptador dels usos comuns, si hi hagués, fos inferior al consum registrat en comptador general, la diferència es facturarà entre tots els comptadors individuals de forma proporcional al seu coeficient de participació en la comunitat sempre que per part d'aquesta s'hagi aportat la documentació necessària per acreditar els coeficients indicats.

En cas contrari, es procedirà a la facturació per parts iguals entre comptadors individuals.

2. El consum d'una presa per a piscines es facturarà a nom del propietari, arrendatari o comunitat de propietaris.

Article 67. Lectura de comptadors.

Com a norma general, la determinació dels consums que realitzi cada Client, es concretarà per la diferència entre les lectures de dos períodes consecutius de facturació.

- Periodicitat

L'Entitat Gestora establirà un sistema de presa de lectures permanent i periòdic de manera que, per a cada Client, els cicles de lectura continguin, en tant que sigui possible, el mateix nombre de dies, aproximant-se al màxim als 30, 60 o 90 dies.

- Horari de lectures

La presa de lectura s'ha de realitzar en hores hàbils o de normal relació comercial, pel personal autoritzat expressament per l'Entitat Gestora, proveït de la seua corresponent documentació d'identitat.

En cap cas, el Client, podrà imposar l'obligació de prendre la lectura fora de l'horari que tenguí establert l'Entitat Gestora a aquest efecte.

En aquells casos en els quals es concedeixin subministraments eventuais, controlats mitjançant equips de mesura de tipus mòbil, serà obligatori per al Client presentar-se en els llocs o locals establerts a aquest efecte del corresponent contracte o autorització, i dins de les dates igualment establertes en aquest document, els esmentats equips de mesura per a la seua presa de lectura.

- Lectura pel Client

Quan per absència del Client no fos possible la presa de lectura, l'Entitat Gestora comunicarà al Client la possibilitat de fer una acte lectura, facilitant les dades necessàries per a això.

Article 68. Anomalies, estimacions i avaluacions en el cas d'incidències de mesura.

Quan no sigui possible conèixer els consums realment realitzats, com a conseqüència d'avaria en l'equip de mesura, absència del Client en el moment en què es va intentar prendre la lectura o per causes imputables a l'Entitat Gestora, la facturació del consum s'efectuarà conformement al consum realitzat durant el mateix període de temps i en la mateixa època de l'any anterior. De no existir, es liquidaran les facturacions conformement a la mitjana aritmètica o consum mitjà diari dels sis mesos anteriors, aplicat al període objecte de facturació. En aquells casos en els quals no existeixin dades històriques per poder obtenir la mitjana al que s'al·ludeix en el paràgraf anterior, els consums es determinaran sobre la base de la mitjana que s'obtingui en funció dels consums coneguts de períodes anteriors. Si tampoc això fos possible, es facturarà un consum equivalent al consum mitjà dels clients del servei del mateix tipus i en el mateix període de temps.





Una estimació ha de realitzar-se quan no pot efectuar-se la lectura del comptador per absència del Client i sigui necessària la seua presència, o bé quan existeix una impossibilitat tècnica en l'obertura de l'armari, etc. Aquestes facturacions es realitzaran a compte, quan es resolgui el problema i pugui procedir-se a la lectura, es regularitzarà.

L'avaluació es realitzarà quan existeixi alguna anomalia en el comptador o no es disposi d'un dels dos índexs (lectures consecutives); en aquests casos la facturació es considerarà ferma.

En casos excepcionals, com són aquelles instal·lacions en les quals pel seu caràcter temporal, per la seua situació de precarietat o per qualsevol altra causa d'excepcionalitat, s'hagi contractat el subministrament per un volum o cabal fix, o per quantitat predeterminada per unitat de temps d'utilització, no podran imputar-se altres consums que els estrictament pactats. En aquests casos, es podrà efectuar la seua facturació de forma anticipada i coincidint amb l'autorització d'aquests. A més els consums per a usos públics (edificis, jardins, fonts, aigua de carrers, etc.) poden ser aforats amb la major exactitud possible, a l'efecte de la seua quantificació, fent-los objecte dels contractes de subministrament que procedeixin.

Article 69. Preus aliens al consum d'aigua.

L'Entitat Gestora facturarà als clients tots els conceptes aliens al consum d'aigua i que formen part de la prestació del servei, d'acord amb els preus i conceptes que prèviament hagi aprovat l'Ajuntament o organisme competent, pel mateix procediment.

Article 70. Tributs i altres conceptes de la factura

L'Entitat Gestora inclourà per al seu cobrament en la factura els tributs i els preus públics per compte de les entitats públiques, quan així ho estableixin les normes que els regulin.

Article 71. Drets econòmics de connexió de servei.

Els drets de connexió de servei són la compensació econòmica que han de satisfer els sol·licitants d'una Connexió de servei a l'Entitat Gestora com a contraprestació del valor proporcional de les inversions realitzades o que calgui fer a la xarxa de distribució per donar servei a la connexió de servei, mantenint la capacitat de subministrament del sistema general de proveïment i particular de distribució, en les mateixes condicions anteriors a la prestació del nou subministrament i sense cap minvament per als preexistents.

Els drets de connexió de servei podran incloure:

- Quota d'enganxament: inclourà el cost dels materials i mà d'obra de l'execució de la connexió de servei, inclòs la reposició dels paviments en la via pública, etc.

- Quota de xarxa: correspon i cobreix en la proporció que afecta al peticionari, l'import de les obres del sistema de proveïment i d'adaptació de la xarxa existent, bé en el moment de la sol·licitud o en les renovacions i manteniment posterior. I la seua prolongació, si escau, per als nous subministraments sol·licitats.

L'Entitat Gestora ha de donar coneixement al peticionari de l'import dels drets de connexió de servei, d'acord amb els preus aprovats per l'Ajuntament o organisme competent, i vigents en la data de la sol·licitud.

La vigència de la valoració dels drets de connexió de servei és de trenta dies hàbils. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi subscrit el contracte o, una vegada subscrit, sense que s'hagi fet efectiu el pagament corresponent, l'Entitat Gestora pot mantenir la valoració inicialment realitzada o aplicar els preus que en el moment del pagament estiguin vigents.

Els drets de connexió de servei seran satisfets una sola vegada pel peticionari i quedaran adscrits a la propietat en benefici de la finca o l'immoble que hagi contractat Connexió de servei per la qual es va abonar.

Article 72. Objecte i periodicitat de la facturació. Tarifes o Taxes.

Les tarifes o taxes del servei de subministrament domiciliari de l'aigua estaran sotmeses al règim d'autorització o comunicació prèvia que estableixi la normativa aplicable en vigor, així com la seua aprovació, estructura, establiment, modificació i pagament. Les tarifes o taxes, hauran de ser públiques, estar publicades i a la disposició dels Clients

1. Les quantitats i conceptes a facturar pel prestador del servei pels conceptes que procedeixin en funció de la modalitat del subministrament i dels consums a facturar per a la prestació del servei, es calculen aplicant les tarifes o taxes vigents a cada moment.

2. Els consums es facturen per períodes de subministrament vençuts i la seua durada s'aproximarà el màxim possible a l'establert en l'article 67 del present Reglament, excepte pacte contrari. El primer període s'ha de calcular des de la data d'engegada de la instal·lació.

**Article 73. Factures.**

En els períodes de facturació en què hagin estat vigents diverses tarifes o taxes, la facturació s'efectuarà per prorrata entre els diferents períodes

1. Les factures dels imports del servei prestat s'han de confeccionar periòdicament i han d'incloure els impostos i altres taxes que corresponguin. S'ha de confeccionar una factura per a cada usuari o client.
2. El prestador del servei ha d'especificar en les seues factures, com a mínim, els conceptes següents:

- Domicili objecte del subministrament.
- Domicili d'enviament de la factura.
- Tarifa o taxa aplicada.
- Nombre de factura.
- Identificació de l'usuari o client.
- Identificador de l'emissor de la factura

Article 74. Terminis i forma de pagament. Informació a lliurar.

L'Entitat Gestora quedarà obligada a lliurar la factura al Client pel mitjà que aquest hagi determinat, ja sigui correu ordinari o de forma telemàtica, amb indicació dels terminis per fer-la efectiva. El Client ha de fer el pagament de la factura dins d'un termini de vint dies naturals explicats des de la data d'emissió de la mateixa.

El Client pot optar per domiciliar el pagament de la factura en una entitat financera o bé per fer-ho efectiu directament a l'Entitat Gestora, que posarà a la disposició dels titulars dels contractes els mitjans i les formes d'efectuar el pagament que permeti el desenvolupament tecnològic.

En aquells casos en què per error o anomalia s'hagin facturat quantitats inferiors a les degudes, es pot acordar escalonar el pagament de la diferència en un termini que, excepte acord contrari i quan l'import així ho justifiqui, ha de ser d'igual durada que el període en el qual s'estenguin les facturacions errònies o anormals, amb un període màxim d'un any.

Article 75. Reclamacions.

1. El client pot obtenir del prestador del servei qualsevol informació relacionada amb les lectures, factures, comprovacions del comptador, cobraments i tarifes o taxes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb el subministrament del client particular i que es trobi a la disposició del prestador del servei.
2. Si el client presenta una reclamació per a la devolució d'ingressos que consideri indeguts, ha d'expressar de forma clara i precisa els conceptes que reclama i els fonaments de la reclamació i ha d'acompanyar els justificants dels ingressos suposadament indeguts i de qualsevol altra documentació que correspongui. La devolució de les quantitats percebudes indegudament ha de ser immediata, una vegada es comprovi l'error de facturació o qualsevol altra causa que ho hagi provocat.
3. Sense perjudici del que disposa aquest Reglament, les reclamacions de l'usuari o client es tramitaran de conformitat amb el que estableix la normativa vigent.

TÍTULO SISÈ: INSPECCIÓ, RÈGIM SANCIONADOR I RECLAMACIONS
CAPÍTOL I. INSPECCIÓ

Article 76. Infraccions de l'Entitat Gestora.

L'incompliment per part de l'Entitat Gestora de les obligacions establertes constituirà infracció administrativa, conforme a l'establert en la regulació local, Llei autonòmica o estatal corresponent.

Els incompliments de les condicions dels Plecs de Contractació, de les Cartes de compromís als Clients i altres deures, es resoldran de conformitat amb les clàusules dels Plecs i Contracte que regula l'actuació d'aquesta respecte a l'Ajuntament o òrgan competent, i als clients i usuaris en general.

Article 77. Inspecció.

L'Entitat Gestora està autoritzada a vigilar les condicions i formes en què els Clients utilitzen el servei de proveïment.

A tal fi, l'Entitat Gestora podrà sol·licitar i proposar el nomenament d'inspectors, els quals obtindran el nomenament d'inspector autoritzat, expedit per l'òrgan competent i en defecte d'això per l'Ajuntament, en targeta d'identitat, en la qual es fixarà la fotografia de l'interessat i es





faran constar les atribucions corresponents.

Els inspectors autoritzats estaran facultats per visitar i inspeccionar els locals en què s'utilitzi l'aigua subministrada i les instal·lacions corresponents, observant si existeix alguna anormalitat.

Article 78. Actuació inspectora.

L'actuació dels inspectors autoritzats i acreditats s'haurà de reflectir en un acta on consti el nom i domicili del Client inspeccionat, les circumstàncies en què es durà a terme la inspecció, data i hora, així com els fets que l'originin, s'haurà de convidar al Client, al personal depenent d'aquest, familiar, o qualsevol un altre testimoni al fet que presenciï la inspecció, a realitzar en aquest acte les manifestacions que estimin pertinents, fent-les constar, amb la seua signatura degudament acreditada mitjançant DNI o similar. La negativa a fer-ho no afectarà en gens a la tramitació i conclusions que s'estableixin posteriorment, ni es prendran en consideració les manifestacions que no hagin estat reconegudes mitjançant signatura.

Es lliurarà una còpia d'aquest acta signada per l'inspector al Client.

L'inspector, en concordança amb la gravetat dels fets dels potencials fraus comesos o dels danys i pèrdues d'aigua, podrà precintat, si és necessari, els elements inherents a la infracció a fi de suspendre el servei. L'actuació inspectora pot donar lloc a l'adopció de les mesures provisionals.

L'Entitat Gestora, a la vista de l'acta redactada, requerirà al propietari de la instal·lació perquè corregeixi les deficiències observades en la mateixa, amb la prevenció que, de no portar-ho a efecte en el termini de cinc dies hàbils, s'aplicarà el procediment de suspensió del subministrament que correspongui.

Quan el personal de l'Entitat Gestora trobi derivacions a les seues xarxes amb utilització de subministrament sense contracte o conveni algun, és a dir, realitzades clandestinament, podrà efectuar el tall immediat del subministrament a tals derivacions, adonant d'això immediatament i per escrit, a l'òrgan superior competent i en qualsevol cas, a l'Ajuntament per a la incoació del corresponent expedient sancionador.

Si no fos possible accedir a la zona de comptadors, la suspensió del subministrament podrà realitzar-se per la clau de connexió de servei.

CAPÍTOL II. RÈGIM SANCIONADOR

Article 79. Objecte i abast del règim sancionador.

Aquest capítol té per objecte la regulació del règim sancionador de les infraccions administratives comeses pels clients o usuaris del servei municipal d'aigües i per totes aquelles persones les accions de les quals o omissions afectin o incideixin en el servei o en les seues instal·lacions sempre que aquestes conductes puguin acollir-se en les infraccions que preveu aquest Reglament.

Article 80. Potestat sancionadora.

L'Alcalde, Regidor o Regidor en qui delegui, o l'òrgan de l'Administració Autònoma que correspongui, és l'òrgan competent per incoar els procediments sancionadors, adoptar i imposar les sancions corresponents.

La instrucció de l'expedient podrà correspondre a un funcionari municipal, a un membre de la Corporació o també a funcionaris d'altres Entitats Locals en tasques d'assistència i a funcionaris d'òrgans de l'Administració Autònoma o Central.

Actuarà com a Secretari, quan escaigui, el que el sigui de la Corporació, o qualsevol altre funcionari degudament capacitat, a proposta d'aquest.

L'Entitat Gestora està habilitada per implantar les mesures provisionals, proporcionals a la gravetat dels fets (potencials fraus comesos o dels danys i pèrdues ocasionables), havent d'adonar immediata a l'òrgan competent, i executar aquelles acordades per aquest.

Article 81. Responsables.

Seràn responsables les persones que, per acció o omissió, realitzin els fets o no compleixin els deures que constitueixin la infracció i, en el cas d'establiments industrials i comercials, les empreses titulars d'aquests establiments o els qui s'estiguessin beneficiant de la infracció, ja siguin persones físiques o jurídiques.

Article 82. Infraccions lleus.

Es considerarà infracció lleu l'incompliment de les obligacions dels Clients i usuaris o de les prohibicions específiques establertes, excepte les relatives a les obligacions econòmiques o aquelles que els articles següents qualifiquin de greus o molt greus.



**Article 83. Infraccions greus.**

Tindran la consideració d'infraccions greus les següents accions o omissions:

- a) La manipulació de l'aparell de mesurament o qualsevol altra actuació que comporti la utilització fraudulenta del servei, com a retirada d'aparell de mesura, derivacions, entroncaments directes o similars.
- b) Dificultar les tasques dels inspectors del servei, ja sigui impedit, dificultant o restringint les visites o bé amenaçant o intimidant a aquest personal.
- c) No respectar els precintes col·locats pel prestador del servei o dels organismes competents de l'Administració o manipular les instal·lacions del servei públic.
- d) Establir o permetre, derivacions en la seua instal·lació per al subministrament d'aigua, ja sigui temporal o permanentment, a altres locals, finques o habitatges diferents a les consignades en el contracte.
- i) Revendre l'aigua a tercers, fins i tot als propietaris, arrendataris o altres ocupants de locals o habitatges no consignats en el contracte.
- f) La reiteració de tres infraccions lleus en un any.

Article 84. Infraccions molt greus.

Es considerarà infracció molt greu:

- a) Qualsevol de les conductes descrites anteriorment, si causen danys greus i rellevants (superiors a la quantia econòmica equivalent a 3.000 m³ d'aigua, valorats aquests al preu de la part variable de l'últim bloc de consum, per als usuaris domèstics en el servei de proveïment (distribució), segons la tarifa vigent a la data de la infracció) a les instal·lacions d'aquest servei o a uns altres també municipals o a la via pública.
- b) La reiteració de tres infraccions greus en un any.

Article 85. Sancions.

Les **infraccions de caràcter lleu** motiven advertiment de l'Ajuntament o de l'òrgan administratiu competent i l'obligació de normalització de la situació en un termini màxim de 5 dies.

A més, seran sancionades amb multes de fins a 750'00 €.

Les **infraccions greus** seran sancionades amb multes de quantia econòmica entre 751'00 € i 1.500'00 €

Les **infraccions molt greus** seran sancionades amb multes de quantia econòmica entre 1.501€ i 3.000'00 €.

En qualsevol dels casos, sense perjudici de recàrrecs i sancions, el responsable haurà de pagar la "liquidació per frau", si s'hagués produït tal fet, calculada segons la següent forma:

L'Entitat Gestora, en possessió de l'acta, haurà de formular la liquidació del frau, considerant els següents casos:

1. Que no existeixi contracte algun per al subministrament d'aigua.
2. Que, per qualsevol procediment, s'hagi manipulat o alterat el registre del comptador o aparell de mesura.
3. Que s'hagin realitzat derivacions de cabal, permanent o circumstancial, abans dels equips de mesura.
4. Que s'utilitzi l'aigua per a usos diferents dels contractats, afectant a la facturació dels consums segons la tarifa a aplicar.
5. Que s'hagi produït la venda o cessió a tercers d'aigua de la xarxa pública.

L'Entitat Gestora practicarà la corresponent liquidació de la següent forma:

Es formularà una liquidació per frau, que inclourà un consum equivalent a la capacitat o cabal "permanent" del comptador que reglamentàriament hagués correspost a les instal·lacions utilitzades per a l'acció fraudulenta amb un màxim de 23 hores al dia, o estimació segons dades anteriors del mateix usuari o de similars característiques, i durant el termini que intervengui entre l'inici del frau o l'adquisició de la titularitat o drets d'ús de les instal·lacions citades, i el moment en què hagi esmenat l'existència del frau detectat, sense que pugui estendre's en total a més d'un any.

En tots els casos, l'import del frau deduït conformement als preceptes establerts en els paràgrafs anteriors, estarà subjecte als impostos que li



anessin repercutibles, havent-se de consignar la quantia d'aquestos en les corresponents liquidacions.

Les liquidacions que formuli l'Entitat Gestora seran notificades als interessats que, contra les mateixes, podran formular reclamacions davant l'Ajuntament i l'organisme competent en matèria de consum, en el termini de quinze dies a explicar des de la notificació d'aquesta liquidació sense perjudici de les altres accions en què es considerin assistits.

Article 86. Graduació de les sancions

En determinar les multes corresponents, es garantirà l'adequació deguda entre la gravetat del fet constitutiu de la infracció i la sanció aplicada. Es consideraran especialment els següents criteris:

- a) L'existència d'intencionalitat o reiteració, així com el grau de participació en els fets de l'infractor i el benefici obtingut per aquest motiu de la infracció administrativa.
- b) La naturalesa dels perjudicis causats, atenent a la gravetat del dany derivat de la infracció, a l'alteració causada i al grau d'afectació que aquesta infracció hagi tingut en la salut i seguretat de les persones.
- c) La reincidència, per comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, si ha estat declarada ferma en la via administrativa.

Article 87. Concurrencia de sancions.

Si la comissió d'una de les infraccions administratives es deriva necessàriament a la comissió d'una altra o unes altres, s'imposarà únicament la sanció més elevada de totes les que siguin susceptibles d'aplicació.

En cap cas poden sancionar-se fets que hagin estat sancionats prèviament en l'àmbit penal o administratiu en aquells supòsits en què s'aprecii la identitat del subjecte, dels fets i dels fonaments de la sanció imposada. Existirà identitat de fonament quan siguin els mateixos interessos públics protegits pels règims sancionadors concurrents.

Si durant la tramitació del procediment sancionador s'aprecia la possible qualificació dels fets com a constitutius d'un delictes o falta segons la regulació continguda en el Codi Penal, es procedirà, d'acord amb la legislació vigent, a donar trasllat de totes les actuacions practicades a l'autoritat judicial competent, suspent el procediment administratiu fins que l'autoritat judicial hagi incoat i resolt el procés penal que correspongui.

L'Entitat Gestora podrà personar-se en el procediment en via penal, per poder reclamar la indemnització per danys que pogués procedir.

Article 88. Reparació.

La imposició de les sancions és independent de l'obligació exigible en qualsevol moment al responsable de la infracció de la reposició de la situació alterada en el seu estat originari, així com la indemnització pels danys i perjudicis causats en les instal·lacions municipals, obres annexes, o qualsevol un altre bé del patrimoni municipal o de l'Entitat Gestora que hagi resultat afectat. La reposició i reparació s'executarà per l'Entitat Gestora a càrrec del responsable de la infracció.

Article 89. Compatibilitat de les sancions amb altres mesures i responsabilitats.

No tindran caràcter sancionador les suspensions del subministrament que autoritzi l'Ajuntament o òrgan competent, ni els acords de resolució unilaterals de contractes de clients. La imposició de sancions serà compatible amb l'adopció simultània de qualsevol d'aquestes mesures.

Les sancions previstes s'imposen amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exercida davant els Tribunals competents.

Article 90. Altres responsabilitats.

Les sancions previstes en aquest Reglament s'imposen amb independència de la responsabilitat civil o penal que pugui ser exercida davant els Tribunals competents.

Article 91. Procediment sancionador.

1. Els expedients sancionadors es tramitaran de conformitat amb aquest Reglament i en virtut del procediment sancionador que estableixi l'Ajuntament. A falta d'aquest procediment propi, seran aplicable els procediments sancionadors de l'Administració de la Comunitat Autònoma i, subsidiàriament, de l'Administració de l'Estat.



2. No obstant això, si és aplicable prevalentment el règim d'infraccions i sancions que preveu la legislació sectorial, seran aplicable les regles següents:

- a) S'observarà el procediment sancionador previst en la norma sectorial si en ella està així disposat amb caràcter imperatiu.
- b) Si no es dona la circumstància prevista en el paràgraf anterior, serà aplicable el que disposa l'apartat 1.

Article 92. Mesures provisionals.

Els òrgans competents per acordar l'inici del procediment sancionador, per pròpia iniciativa o a proposta de l'Instructor, podran adoptar, mitjançant acord motivat i en qualsevol fase del procediment sancionador, les mesures provisionals que tinguin per objecte assegurar l'eficàcia de la resolució que pugués recaure, la bona fi del procediment, evitar el manteniment dels efectes de la infracció o assegurar les exigències dels interessos generals.

En l'adopció d'aquestes mesures s'han de tenir presents les pautes següents:

- a) L'existència d'elements de judici suficients que justifiquin la conveniència d'adoptar mesures provisionals.
- b) La idoneïtat i proporcionalitat de les mesures adoptades en referència als fets i circumstàncies determinats en l'expedient sancionador.
- c) L'omissió de mesures provisionals que puguin causar perjudici de reparació impossible o difícil, així com d'aquelles altres que comportin la violació de drets emparats per les lleis.

Les mesures de caràcter provisional podran consistir en la suspensió temporal d'activitats, en la prestació de fiances, en la suspensió del subministrament i el precintat de connexions de servei, amb la finalitat de paralitzar els efectes de la infracció, així com en aquelles altres previstes en normes sectorials específiques.

CAPÍTOL III. CONSULTES I RECLAMACIONS

Consultes: L'Entitat Gestora haurà d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de consultes sobre el servei.

Queixes: L'Entitat Gestora haurà d'habilitar el mecanisme adequat per donar un servei de recepció, tramitació i resolució de queixes.

Reclamacions: L'Entitat Gestora haurà de disposar de fulles de reclamacions per als clients.

Article 93. Consultes i informació.

L'usuari té dret a formular consultes sobre totes les qüestions derivades de la prestació del servei, així com de les tarifes i taxes vigents i els consums facturats. També pot sol·licitar pressupostos previs a les instal·lacions referents a la contractació.

El prestador del servei ha d'informar, per escrit, sobre totes les consultes formulades correctament, en el termini màxim d'un mes.

Article 94. Reclamacions.

Les reclamacions dels usuaris es tramitaran conforme a l'establert en la normativa de consum per a la defensa dels consumidors i usuaris de la Comunitat Autònoma corresponent, o la que pugués substituir-la.

L'Entitat Gestora disposarà de fulles de reclamacions que lliurarà als clients que així ho requereixin i informarà a l'Ajuntament, amb periodicitat mensual o que aquest fixi, de les reclamacions realitzades, sempre que es realitzin en fulles oficials, i de les contestacions emeses als usuaris. Així mateix, les citades reclamacions quedaran recollides en el Sistema d'Informació Geogràfic quan la tecnologia ho permeti, i altres bases de dades, lligada la informació a la connexió de servei a través de la qual se subministra al Client.

Tota reclamació precisarà, per ser atesa, havent-se d'identificar prèviament qui la formuli, havent de ser el reclamant, el Client.

Les reclamacions no paralitzaran el pagament de les facturacions o liquidacions objecte de les mateixes excepte ordre municipal en contra. Una vegada resolgui la reclamació, l'Entitat Gestora realitzarà la corresponent liquidació.

Les reclamacions es podran formular per escrit o mitjans legalment admesos en les oficines de l'Entitat Gestora, a l'Ajuntament o administració competent. L'Entitat Gestora té l'obligació de contestar les reclamacions i lliurar a l'usuari el comprovant d'haver efectuat aquesta reclamació. En el mateix constarà, com a mínim, el nom del reclamant, relació amb l'Entitat Gestora (Client), domicili de subministrament, data de la reclamació i objecte de la mateixa.



L'Entitat Gestora disposa d'un màxim de 30 dies hàbils per a la contestació de les reclamacions.

Article 95. Arbitratge.

Les parts, de comú acord, es podran acollir al Sistema Arbitral de Consum de la Comunitat Autònoma corresponent i, en el no previst en la norma, per la normativa estatal sobre aquest tema

Article 96. Jurisdicció.

Els conflictes que es plantegin sobre la interpretació i aplicació d'aquest Reglament es resoldran davant la Jurisdicció Contenciós Administrativa.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA.

RÈGIM JURÍDIC APLICABLE EN SITUACIÓ D'EXCEPCIONALITAT O EMERGÈNCIA DE SEQUERA

Art. 1. Àmbit temporal d'aplicació.

Aquesta disposició addicional s'aplicarà en aquells períodes d'excepció i/o d'emergència declarats amb aquest caràcter per la normativa de l'Ajuntament, la Comunitat Autònoma o de l'Estat, a fi de reduir la utilització dels recursos hídrics vesteixi la seua escassetat.

A mesura que es vagin aplicant les previsions establertes en aquesta disposició quedessin suspeses totes aquelles prescripcions contemplades en aquest Reglament, així com les clàusules dels contractes o pòlisses de subministrament de serveis, que s'oposin.

Art. 2. Òrgan competent.

Correspon a l'Alcalde, o autoritats autonòmiques o estatals competents, la potestat d'adoptar les mesures excepcionals previstes, així com les altres que siguin necessàries i apropiades i les previstes en el Pla de Contingència, orientades a gestionar de forma eficient i racional el subministrament d'aigua per al consum humà.

Art. 3. Prohibicions i restriccions aplicables a l'aigua de la xarxa de proveïment domiciliària.

En compliment de les prescripcions que pugui dictar l'Administració competent en matèria de recursos hídrics, i en l'exercici de les competències en matèria de distribució domiciliària d'aigua apta per al consum humà, es podran acordar per l'alcaldia, en els períodes declarats d'excepcionalitat i d'emergència, les mesures dirigides a assegurar l'estalvi d'aigua i l'ús racional següents:

- a) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a reg de jardins, prats, horts, zones verdes i esportives, de caràcter públic o privat.
- b) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa potable per a la neteja de vials, carrers, sendes i voreres, de caràcter públic o privat, sense perjudici de la necessitat del manteniment de les condicions higièniques i sanitàries apropiades.
- c) Fixar un límit o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a l'omplert de piscines, estanys i fonts, privades o públiques.
- d) Regular, delimitar o prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per a les fonts que no disposin d'elements automàtics de tancament.
- i) Prohibir l'ús d'aigua de la xarxa per al rentat de tota classe de vehicles, exceptuant el realitzat per les empreses dedicades a aquesta activitat.
- f) Prohibir o limitar l'ús d'aigua de la xarxa en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
- g) Establir objectius d'estalvi en el consum, en funció dels límits percentuals d'estalvi que es determinin per l'Administració competent. L'incompliment d'aquests objectius tindrà la consideració de consum excessiu.

En el cas de subministraments per mitjà d'aforaments es podrà exigir la instal·lació, a càrrec de l'usuari o client, de mecanismes limitadors de cabal, que garanteixin el compliment dels objectius d'estalvi en el consum.

- h) Fixar un límit o prohibir qualsevol altre ús de l'aigua potable no previst en aquest apartat i respecte al com l'Administració competent determini la seua prohibició o limitació.

En situació d'emergència, a més de les mesures establertes anteriorment, també podran adoptar-se les següents:

- a) Establir restriccions temporals o reduccions de les dotacions per persona i dia per al consum humà, industrial i comercial, així com



disposar la interrupció dels subministraments durant les franges horàries que es determinin en funció dels escenaris que l'Administració competent estableixi. L'adopció d'aquesta mesura implicarà automàticament l'autorització al prestador del servei per executar aquelles operacions a les xarxes que siguin necessàries. Aquesta actuació no es podrà dur a terme sense la informació prèvia als afectats, que es realitzarà d'acord amb l'establert en l'apartat 4 d'aquesta disposició.

b) Qualsevol una altra no esmentada en aquest apartat i que estigui prevista per la declaració d'emergència o la normativa reguladora de les mesures excepcionals i d'emergència en relació amb la utilització dels recursos hídrics.

En referència als subministraments crítics (centres sanitaris i uns altres), es farà el disposat en el Pla de Contingència vigent a cada moment.

Pel fet de tractar-se de situacions d'emergència per falta d'aigua derivades de l'article 58 del Reial decret legislatiu 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Text Refós d'aigües estatals, les mesures indicades en aquesta disposició addicional, no donen lloc a indemnització a favor de les persones físiques i jurídiques afectades.

Art. 4. Obligacions de l'entitat subministradora.

El prestador del servei queda obligat a informar a les persones usuàries, pels mitjans de comunicació de major difusió tant audiovisuals com a escrits, i tan clarament com sigui possible, de les restriccions temporals o de dotacions aprovades, així com de la resta de mesures que s'hauran d'implantar, d'acord amb les instruccions que l'alcalde o l'alcaldesa podran dictar.

El prestador del servei queda també obligat a prestar la col·laboració necessària a les autoritats i al personal municipal, amb la finalitat de permetre el compliment de les previsions d'aquesta disposició.

Art. 5. Infraccions.

Es consideren infraccions administratives qualsevol acció o omissió que vulneri el disposat en l'apartat 3 d'aquesta disposició addicional.

Les infraccions poden ser molt greus, greus i lleus. La graduació de la infracció en funció de l'aigua que s'utilitza, mesura en funció de la superfície on s'utilitza, així com la reincidència del fet objecte d'infracció.

a) Tindran la consideració **d'infraccions lleus** les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3 d'aquesta disposició addicional, quan s'hagi acordat la limitació o la prohibició de l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats.

Específicament es preveuen com a infraccions lleus les accions següents:

1. Rentar vehicles.
2. Regar jardins i zones similars d'una superfície de fins a 200 m².
3. Omplir piscines d'una superfície màxima de 40 m².
4. El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat per a l'ús domèstic.
5. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a altres usos, sempre que no se superi en més d'un 10% el límit fixat.
6. L'ús d'aigua per al consum humà en instal·lacions de refrigeració i condicionament sense un sistema de recuperació de circuit tancat.
7. La falta d'instal·lació dels mecanismes limitadors de cabals en el cas de subministrament per mitjà d'aforaments, si s'ha exigit.

b) Tindran la consideració **d'infraccions greus** les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3, quan s'hagi acordat la limitació o prohibició en l'ús d'aigua potable per a aquestes activitats i la infracció s'hagi de considerar greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infracció greu les accions següents:

1. Regar jardins d'una superfície superior a 200 m² i inferior a 1.000 m².
2. Omplir piscines d'una superfície d'entre 40 m² i 100 m².
3. El consum excessiu d'aigua en cas d'estar limitat per a usos diferents al domèstic, sempre que s'excedeixi entre un 10% i un 20% del límit fixat.
4. La reincidència per haver comès en el termini de sis mesos una actuació sancionada com a lleu.

c) Tindran la consideració **d'infraccions molt greus** les accions o omissions que infringeixin qualsevol de les mesures previstes en l'apartat 3, quan s'hagi acordat la prohibició o la limitació de l'ús de l'aigua potable per a aquestes activitats, i la infracció s'hagi de considerar molt greu d'acord amb els criteris de graduació aplicables.

Específicament es tipifiquen com a infracció molt greu les accions següents:



1. Regar jardins d'una superfície superior a 1.000 m².
2. Omplir piscines d'una superfície superior a 100 m².
3. El consum excessiu d'aigua, en cas d'estar limitat a usos diferents del domèstic, sempre que s'excedeixi en més del 20% el límit fixat.
4. L'obstaculització o desatenció dels requeriments que realitzi l'Ajuntament o l'Entitat Gestora.
5. La reincidència per haver comès en el termini de sis mesos una actuació sancionada com a greu.

Art. 6. Sancions.

Les infraccions previstes en l'apartat 5 anterior seran sancionades, d'acord amb els límits establerts en l'article 140 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, amb les multes establertes en aquest Reglament.

Art. 7. Graduació de les sancions.

Les sancions es graduessin d'acord amb la gravetat del fet constitutiu de la infracció, dels perjudicis produïts, de les circumstàncies de les persones responsables, de la repercussió de la prohibició infringida, de la situació de gravetat respecte a altres usuaris del proveïment, del benefici obtingut, de l'existència d'intencionalitat i de la reincidència quan aquesta hagi declarat així en una resolució expressa.

En qualsevol cas es considerarà circumstància atenuant l'adopció per part de l'infractor de mesures immediates correctores de la infracció.

En cap cas la imposició d'una sanció pot ser més beneficiosa per al responsable que el compliment de les normes infringides, d'acord amb l'establert en l'article 131.2 de la Llei 30/92, de 26 de novembre.

Art. 8. Denúncies.

Les denúncies que es formulin a l'Ajuntament, d'ofici, per particulars o pel prestador del servei, donaran lloc al fet que aquest obri les diligències corresponents, amb la finalitat de comprovar els fets denunciats i, si escau, incoar l'expedient sancionador.

En el supòsit de denúncies formulades pels particulars, aquestes hauran de facilitar totes les dades necessàries per a la comprovació, per part del personal d'inspecció municipal, o del prestador del servei, dels fets denunciats.

Art. 9. Persones responsables.

Són responsables de les infraccions les persones físiques o jurídiques que per acció o omissió executin els fets constitutius de la infracció, encara que sigui a títol de simple inobservança, i en concret les persones següents:

- a) El titular del contracte de subministrament, o si escau l'usuari del proveïment.
- b) La persona o persones que manipulen els elements de proveïment amb la finalitat d'eludir el compliment de les mesures contra la sequera establertes en aquest Reglament.

Art. 10. Procediment sancionador.

A fi de donar efectivitat al compliment de les ordres, i dels procediments urgents i específics que puguin afectar les condicions de prestació del servei, correspon a l'Ajuntament, a través de l'alcalde o del regidor o regidora en qui delegui, l'exercici de la potestat sancionadora amb subjecció al procediment sancionador previst en la llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En el control i la vigilància del compliment de les previsions d'aquesta norma participessin tant els inspectors municipals com la Policia Local. El prestador del servei col·laborarà en les tasques d'inspecció que li siguin requerides per les autoritats i personal municipal.

Art. 11. Altres mesures en cas d'infracció.

Sense perjudici de la imposició de les sancions que corresponguin, es poden adoptar cautelament en cas de presumpta infracció les mesures següents:

- a) En el supòsit de detectar consums d'aigua que durant un període d'un mes incompleixin els objectius d'estalvi que a cada moment s'hagin establert, qualificats com a excessius, es podrà ordenar la instal·lació a costa de l'usuari de dispositius limitadors del cabal subministrat o interrompre el subministrament durant determinades franges horàries.
- b) Si es detecten actuacions qualificades com a infraccions greus o molt greus, es podrà ordenar la suspensió de subministrament, una vegada comprovada la infracció.



c) Les normes previstes en els paràgrafs anteriors seran igualment aplicables en els supòsits que, encara complint els objectius d'estalvi establerts, el consum superi en més d'un 20% del consum estàndard per persona que s'hagi determinat.

A fi de poder realitzar un millor control i seguiment dels objectius d'estalvi en el consum regulat en aquest Reglament, es podrà ordenar al prestador del servei la reducció dels períodes de lectura i facturació.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

La instal·lació de comptadors divisionaris en qualsevol immoble o comunitat de propietaris, haurà d'estar instal·lada i en funcionament als 6 mesos de l'entrada en vigor d'aquest reglament, en cas contrari, s'aplicaran les taxes i/o tarifes per cadascun dels usuaris però no s'aplicarà els trams per a cada usuari, considerant-se un únic client únicament als efectes de càlcul de blocs de consum.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queden derogades totes aquelles disposicions, reglaments o ordenances de rang igual o inferior que s'oposin a les disposicions d'aquest Reglament.

DISPOSICIÓ FINAL

El present Reglament entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seua publicació en el BOIB i tindrà vigència indefinida, sempre que no resulti alterat total o parcialment per una norma de rang igual o superior.

